Évaluation formative de l'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail

Rapport final

Évaluation et développement des données
Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada

septembre 2000

SP-AH171-09-00
(also available in English)

Table des matières

Sommaire ..... **i**

Réponse de la direction ..... **xi**

1. Introduction **1**

1.1 L'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail 1
1.1.1 Objectifs et principes fondamentaux 1
1.1.2 Programmes et services de l'Alberta 2
1.1.3 Admissibilité 3
1.1.4 Cadre de responsabilité 3
1.1.5 Autres facteurs ayant une incidence sur l'EDMT 4

1.2 Évaluation de l'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail 5

1.3 Le rapport 5

2. Pertinence et conception **7**

2.1 Pertinence 7
2.1.1 Conformité avec l'esprit de la Loi sur l'assurance-emploi (AE) 7
2.1.2 Harmonisation des priorités des gouvernements fédéral et provincial 8
2.1.3 L'engagement et le professionnalisme du personnel de DRHC et du MESPP sont des facteurs prédominants 10

2.2 Conception 10
2.2.1 Participation des groupes au processus de planification 11
2.2.2 Modalités d'application 13
2.2.3 Évaluation des clients 14
2.2.4 Choix de la langue 15
2.2.5 Flexibilité au niveau local 17
2.2.6 Réactions et disparités régionales 17
2.2.7 Préoccupations relatives au mode de prestation de services 18

3. Application **23**

3.1 Dotation en personnel 23

3.2 Le regroupement des services sous un même toît entraînait des problèmes particuliers 24
3.2.1 Le résultat de la coimplantation est loin d'être conforme aux prototypes des CSCA 24
3.2.2 La coimplantation était extrêmement complexe 24
3.2.3 Les problèmes de culture étaient importants 25
3.3 Sensibilisation au programme et promotion 25
3.4 Facilité d'accès 27
3.5 Excellence du service 28
3.5.1 Uniformité 28
3.5.2 Guichet unique 29
3.5.3 Qualité du service 30
3.5.4 Rapidité d'exécution 31
3.5.5 Équité d'accès 32
3.5.6 Abordabilité 33
3.5.7 Responsabilité 34
3.6 Soutien financier 36
3.6.1 Système de financement des étudiants 36
3.6.2 Manque d'uniformité dans l'application 36
3.6.3 Effet inattendu de la contribution financière exigée 36
3.6.4 Besoin de formation et manque d'uniformité dans le traitement des demandes 37
3.6.5 Partage des coûts de l'intervention 37
3.6.6 L'évaluation semble appropriée 38
3.7 Information sur le marché du travail 39
3.8 Systèmes 40
3.9 Processus d'évaluation 41
3.10 Administration de chacun des PSA 41
3.10.1 Services d'aide à la carrière et à l'emploi (SACE) 41
3.10.2 Travail indépendant 43
3.10.3 Formation en cours d'emploi 44
3.10.4 Mise en valeur des compétences (MVC) 45
3.10.5 Programme de placement (PP) 46
3.10.6 Programmes d'acquisition des compétences (SDP – PPC et PFC) 47

4. Résultats 49

4.1 Information sur le marché du travail 49
4.1.1 Recours à l'Information sur le marché du travail 49
4.1.2 Différences importantes dans l'utilisation de l'information sur le marché du travail et le recours à la technologie disponible, selon les participants 52

106-02575/

4.2 Autosuffisance des clients 54

4.3 Attitude des participants 54
4.3.1 Attitude envers eux-mêmes et le marché du travail 54
4.3.2 Satisfaction 56
4.3.3 Utilité des PSA 56

4.4 Formation supplémentaire 57

4.5 Travail indépendant 57

5. Répercussions sur les participants 59

5.1 Taux de succès des plans d'action 59

5.2 Taux d'achèvement de l'intervention 60

5.3 Emploi 61

5.4 Réduction de la dépendance envers l'AE et le SFI 66

5.5 Répercussions sur le revenu, le nombre d'heures de travail, ainsi que la dépendance envers l'AE et le SFI 68

6. Répercussions sur les communautés 71

6.1 Participation de la communauté au processus de planification 71

6.2 Répercussions sur le marché du travail 71

6.3 Mobilité 72

7. Évaluation des indicateurs à court terme 73

7.1 Atteinte des objectifs à court terme 73
7.1.1 Participants servis 74
7.1.2 Retours au travail 75
7.1.3 Prestations d'AE non versées 77

7.2 Analyse cas par cas de la mesure des résultats à court terme selon la DGIRH et notre évaluation 78

7.3 Pertinence des indicateurs de résultats à court terme et de la méthode de calcul utilisée 79
7.3.1 Problèmes liés à la mesure des résultats 80
7.3.2 Problèmes liés à la mesure des résultats 81

7.4 Autres mesures des résultats à court terme 82

7.5 Comparaison des résultats selon la méthode de la DGIRH et la méthode de remplacement 85

7.6 Changement des méthodes de la DGIRH 85

Liste des tableaux

Tableau 1 Proportion des clients qui ont payé la totalité, une partie des coûts, ou qui n'ont rien payé (si les coûts ont pu être établis), selon le PSA et le type de client 38
Tableau 2 Recours aux ressources en emploi de type libre-service 50
Tableau 3 Technologies disponibles utilisées, et endroits où ces services sont utilisés 51
Tableau 4 Résultats de la régression pour l'IMT et la technologie disponible 53
Tableau 5 Répercussions sur l'emploi – Période ayant suivi les PSA 61
Tableau 6 Caractéristiques de l'emploi – Période qui a suivi les PSA 62
Tableau 7 Comparaison des caractéristiques de l'emploi pendant la période qui a suivi les PSA 63
Tableau 8 Répercussions sur l'emploi – Période antérieure aux PSA 64
Tableau 9 Caractéristiques de l'emploi – Période antérieure aux PSA 64
Tableau 10 Comparaison des caractéristiques de l'emploi pendant la période antérieure aux PSA 65
Tableau 11 Recours au soutien du revenu pendant la période qui a suivi les PSA 66
Tableau 12 Raisons pour continuer de toucher des prestations de soutien du revenu pendant la période qui a suivi les PSA 67
Tableau 13 Comparaison des caractéristiques de l'emploi pendant la période qui a suivi les PSA 68
Tableau 14 Résultats de l'analyse de régression pour les variables des résultats 69
Tableau 15 Objectifs minimaux à court terme selon l'EDMT, pour 1997-1998 73
Tableau 16 Succès à court terme dans le cadre de l'EDMT – 1er novembre 1997 au 31 octobre 1998 74
Tableau 17 Participants prestataires de l'AE et situation par rapport à l'AE et au SFI au moment de la dernière intervention des PSA pendant la période 75
Tableau 18 Retour au travail des participants aux PSA entre le 1er novembre 1997 et le 31 octobre 1998 76
Tableau 19 Prestations d'AE non versées aux participants des PSA entre le 1er novembre 1997 et le 31 octobre 1998 78
Tableau 20 Comparaison de l'estimation du nombre de RT selon la DGIRH et l'évaluation dans le cas des prestataires actifs non-apprentis et des clients réadmissibles 79
Tableau 21 Exemple de comparaison des résultats 84
Tableau 22 Résultats selon la méthode de la DGIRH et une autre mesure des prestations d'AE non versées 84
Tableau 23 Comparaison de la mesure des résultats pour les clients actifs non-apprentis 85

Sommaire

Ce sommaire présente les principales conclusions de l'évaluation formative de l'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail (EDMT). Cette évaluation, qui portait sur la première année d'application de l'EDMT (1er novembre 1997 au 31 octobre 1998), a été menée d'octobre 1998 à mars 1999. Il convient de signaler que les conclusions visent la période suivant immédiatement la mise en œuvre d'un ensemble essentiellement nouveau de mesures et de mécanismes d'exécution des Programmes et services de l'Alberta (PSA).

Dans l'ensemble, les résultats de l'évaluation sont éminemment positifs, conclusion importante si l'on tient compte de l'ampleur et de l'importance des changements découlant de l'EDMT. L'analyse a permis de relever des aspects sur lesquels la gestion devrait se pencher, et dont nous faisons rapport ici. Selon nos renseignements, ces problèmes sont connus et la gestion est en train de s'en occuper.

Nos conclusions reposent sur les données recueillies auprès de multiples sources :

- Interview de 61 personnes-ressources clés faisant partie du personnel du ministère de l'Enseignement supérieur et du Perfectionnement professionnel de l'Alberta (MESPP), de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et du ministère des services sociaux pour la famille de l'Alberta (*Alberta Family and Social Services ou AFSS*)[1], ainsi que des tiers fournisseurs de services;
- 11 groupes de discussion auxquels ont pris part : des participants (5), des tiers fournisseurs de services (4), et des employeurs (2). Au total, 67 personnes ont participé à ces groupes;
- Examen de sources secondaires, dont les données administratives du MESPP, de DRHC, de AFSS et de la Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines.
- Des interviews téléphoniques auprès de :
  - 997 participants aux Programmes et services de l'Alberta (PSA) offerts dans le cadre de l'EDMT;
  - 426 non-participants, dont un groupe témoin apparié au groupe des participants en fonction de variables clés;
  - 200 apprentis ayant reçu de la formation dans le cadre de l'EDMT.

---

[1] Dans les derniers stades de l'évaluation, le gouvernement de l'Alberta a procédé à une réorganisation de ses services. Certaines responsabilités du MESPP et de AFSS ont été regroupées au sein de Ressources humaines et Emploi Alberta. Dans ce document, nous ferons référence au MESPP et à AFSS.

Nous avons analysé les données au moyen de toute une gamme de techniques. Les données qualitatives ont été synthétisées sous forme d'une série de 11 études de cas permettant d'analyser le volet albertain de l'EDMT dans son ensemble, et d'après la perspective de quatre sites (Edmonton, Calgary, Lethbridge et Slave Lake), ainsi que selon les programmes et services dispensés. Quant aux données quantitatives, nous avons eu recours à des analyses unidimensionnelles et bidimensionnelles, ainsi qu'à des équations de régression.

Nous présentons les principales conclusions dans les chapitres pertinents de cette évaluation.

A. Pertinence

Nous nous intéressons, dans cette partie, à la pertinence de l'EDMT par rapport aux priorités du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial. On trouvera de plus amples renseignements au chapitre 2.

- Les PSA sont conformes à l'esprit de la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE) et compatibles avec les lignes directrices qui en découlent.

- Il existe un bon niveau de concordance entre l'EDMT et les stratégies de l'Alberta préconisées dans *People and Prosperity* et *Journey to Work*. Les anciens programmes de DRHC qui ont été adoptés ont désormais un cachet plus albertain en ce sens qu'ils tiennent compte des priorités de la province. Le Programme de formation en cours d'emploi, qui reposait surtout sur des subventions salariales, est devenu un modèle de soutien à la formation. Le PTI est probablement demeuré intact parce qu'il n'existait aucun modèle albertain comparable. Le maintien du processus albertain d'acquisition et d'évaluations à trois niveaux, ainsi que le recours à des études de cas, ont permis de mettre davantage l'accent sur les priorités de l'Alberta.

- Au cours de la première année d'application de l'EDMT, on a insisté sur l'intégration des chômeurs au marché du travail en mettant à leur disposition des programmes et des services de qualité. On a également mis en place des méthodes permettant de mesurer, d'évaluer et de contrôler les succès, bien que l'accès aux données ait causé quelque difficulté au début.

- On s'est moins attaché aux autres priorités au début de l'application de l'EDMT, de sorte que les réalisations à cet égard sont moins importantes :

    - Il existe sans doute toujours un certain chevauchement et une part de dédoublement en ce qui concerne la coordination des programmes destinés aux jeunes et la disponibilité de l'information sur le marché du travail;

    - La collaboration sur le plan du développement, de la gestion et du financement de l'infrastructure des systèmes d'information ne s'est pas concrétisée, pas plus que les économies et l'amélioration de la qualité auxquelles on s'attendait à ce chapitre.

B. Concept

Nous abordons dans cette partie les problèmes de conception de programme qui peuvent avoir une influence sur l'atteinte des résultats. On trouvera de plus amples renseignements à ce sujet au chapitre 2.

- La mise en œuvre de l'EDMT était une tâche colossale. En dépit d'une planification intensive et d'une phase de préparation de six mois avant la mise en application, les efforts de planification ont été inadéquats, de sorte que de nombreuses décisions ont été prises après la date d'entrée en vigueur, au fur et à mesure que les besoins se faisaient sentir.

- La consultation du personnel avant la mise en œuvre a été limitée. Ce dernier n'était pas suffisamment préparé pour mettre en œuvre l'EDMT. Bon nombre d'employés étaient d'avis qu'il aurait fallu prendre davantage de décisions stratégiques avant la mise en application plutôt qu'après.

- Les groupes communautaires n'ont pas été consultés avant la mise en œuvre, et seul un petit nombre l'ont été après. À la fin de l'évaluation formative, on commençait à créer des partenariats locaux sur le marché du travail (PLMT), qui favorisent l'établissement de partenariats entre les représentants du monde des affaires, des syndicats et de la communauté.

- La réponse de l'Alberta en matière de prestation de services a de loin dépassé les plans provisoires proposés dans le cadre de l'EDMT. La province a mis en place tout un réseau de services dans l'ensemble des *provinces, dont des services *regroupés sous un même toit, en s'appuyant sur son infrastructure et en offrant des services à contrat.

- Le MESPP a eu recours à son ambitieux modèle d'évaluation des clients à trois niveaux. Ce système, qui exige beaucoup de ressources, mettait l'accent sur les objectifs d'emploi des participants.

- Les opinions recueillies quant à la souplesse de la prise de décisions à l'échelle locale sont diverses. Il semble que les systèmes bureaucratiques et la paperasserie se soient alourdis et que la rigueur des processus de financement et des lignes directrices relatives à la passation des marchés se soit intensifiée, alors que les pouvoirs décisionnels à l'échelle locale se sont accrus, ce qui s'est traduit par une plus grande souplesse du programme.

- Nous avons pu observer des différences entre les régions quant à l'obligation pour les participants de contribuer au coût de leurs programmes et services. Des écarts sont également apparents en ce qui concerne le ciblage, la couverture et la prestation du Programme de mise en valeur des compétences (MVC), du programme d'acquisition des compétences (*Skills Development Program ou SDP*) et du Programme de formation en cours d'emploi (PFCE). Des lignes directrices générales et la souplesse préconisée sur le plan de l'interprétation en vue de satisfaire les besoins locaux expliquent probablement ces différences ou ces adaptations d'une région à l'autre, mais elles pourraient également découler de l'absence d'une vision commune. Rien ne nous permet d'être affirmatifs dans un sens ou dans l'autre, mais ces différences suscitent des inquiétudes du point de vue de l'équité. Il pourrait arriver que les participants n'aient pas le même accès aux programmes et services d'une région à l'autre.

- Les francophones peuvent se prévaloir de services dans leur langue dans un grand nombre de centres en Alberta grâce à toutes sortes de mécanismes de prestation. Cette province a plus que largement rempli l'engagement pris dans le cadre de l'EDMT, qui consistait à offrir des services en langue française. Cependant, la demande reste faible et on n'a pas relevé beaucoup de cas de non-respect d'une demande de services en français.

- Au cours de l'évaluation formative, le personnel et les tiers fournisseurs de services n'avaient pas accès à la liste des prestataires actifs pour des raisons de protection des renseignements personnels. En conséquence, il n'a pas été possible de proposer directement les programmes et les services aux participants potentiels. Cela, ajouté à l'absence d'une stratégie générale de marketing (voir ci-dessous), pourrait avoir eu pour conséquence une sous-utilisation des programmes et services, ou avoir causé un retard dans leur application, le public n'étant pas au courant de leur existence.

C. Application

Les différents aspects liés à l'application de l'entente sont exposés ci-dessous ainsi qu'au chapitre 3.

- Aucune stratégie de marketing direct concernant les PSA n'existait au moment de l'évaluation formative, bien que des lignes directrices aient été en cours de rédaction. Selon les personnes-ressources clés, la communauté n'était guère sensibilisée à ces programmes et services. La plupart des participants ayant découvert l'existence des PSA semblaient savoir où se procurer l'information, mais on ne la leur avait pas fournie. Soixante-cinq pour cent d'entre eux avaient communiqué avec un bureau du gouvernement ou un tiers fournisseur de services. Près de la moitié (46 p. 100) des personnes appartenant au groupe témoin (non-participants admissibles) ignoraient l'existence des PSA.

- Environ un participant sur cinq (18 p. 100) avait eu de la difficulté à accéder aux PSA, en particulier du point de vue du financement (5 p. 100 de tous les participants), de l'information, de la demande ou de l'admissibilité. L'accès des participants aux PSA se faisait généralement par l'intermédiaire d'un bureau du gouvernement (60 p. 100). Les membres du groupe témoin qui connaissaient l'existence des PSA (54 p. 100) ont fourni des raisons quelque peu différentes de ne pas avoir profité des PSA. Par exemple, 46 p. 100 d'entre eux ont déclaré qu'ils avaient plutôt trouvé un emploi. Une minorité de ces gens a commencé à participer aux PSA à partir du 31 octobre 1998 (jusqu'à concurrence de 13 p. 100 selon les PSA).

- Seulement deux participants ont demandé un programme d'emploi ou un service en français depuis le 1er novembre 1997. Aucun des deux ne signale avoir rencontré quelque difficulté que ce soit les empêchant de bénéficier de ces programmes ou services en français.

- Environ le quart (27 p. 100) des personnes dont les PSA avaient pris fin y avaient mis un terme. La raison la plus fréquente de l'abandon des PSA est que le participant avait trouvé un emploi (62 p. 100).

- Les deux tiers (67 p. 100) des participants confirmés à un PSA avaient préparé un plan d'action ou un plan d'affaires. Une forte proportion de ceux qui pouvaient profiter d'un plan d'action en avaient un. Parmi eux, 90 p. 100 avaient déjà réalisé au moins certains des objectifs qu'ils s'étaient fixés. La principale raison pour laquelle ils n'avaient pas encore atteint tous leurs objectifs est simplement qu'ils étaient toujours en cours de réalisation.

- L'excellence du service est l'un des principes déclarés de l'EDMT. Le service a été évalué comme étant généralement dispensé par l'intermédiaire d'un « guichet unique » et comme étant de grande qualité (5,8 sur une échelle de 7 points). Selon cette même échelle, la cote attribuée au personnel est élevée sur les plans de la courtoisie (6,1), des connaissances (5,9), de l'efficacité (5,8) et de l'empathie (5,4).

- Environ 20 p. 100 des participants ayant répondu à notre enquête faisaient partie d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi. Six pour cent s'étaient identifiés comme étant d'origine autochtone, 8 p. 100 comme faisant partie d'une minorité visible et 5 p. 100 comme ayant un handicap.

- La reddition de comptes a été améliorée au moyen de cibles fixées par contrat avec les tiers fournisseurs de services quant aux niveaux d'emploi attendus, leur rémunération étant partiellement basée sur l'atteinte de ces résultats. Les cibles ne tiennent pas compte de la diversité de la clientèle, pas plus que la rémunération ne varie selon les résultats obtenus par divers groupes de clients. Ce système de rémunération peut entraîner la sélection des clients les plus susceptibles de permettre d'atteindre les résultats attendus au niveau de l'emploi, contribuant ainsi à la hausse de la rémunération des agents. Les tiers fournisseurs de services nous ont confirmé qu'à l'avenir, ils seraient vraisemblablement moins portés à proposer ces programmes aux groupes dont les perspectives d'emploi sont faibles, comme les jeunes à risque, les personnes handicapées et les travailleurs de plus de 45 ans. Cet état de fait soulève des inquiétudes quant à l'équité d'accès pour ceux et celles qui, au départ, sont confrontés à un plus grand nombre d'obstacles.

- L'Alberta a mis en place un Système de financement à l'intention des étudiants afin d'administrer le soutien financier prévu dans la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Selon de nombreux employés et gestionnaires, la politique de financement des étudiants ne permettait pas d'évaluer adéquatement les besoins des clients de l'AE. Le modèle de financement des étudiants impose une contribution fixe de 1 350 $, quel que soit le coût des PSA ou la capacité financière du client de l'AE de payer davantage. L'une des conséquences probables d'une même contribution fixe est que les PSA plus onéreux et vraisemblablement plus longs sembleront plus intéressants aux yeux des clients, ce qui pourrait engendrer des coûts plus élevés du point de vue des services prévus dans la partie II de l'AE et provoquer des délais quant au retour au travail.

- Chez les participants non-apprentis confirmés, 41 p. 100 n'avaient aucun coût associé à leurs PSA. Le tiers d'entre eux n'ont payé aucuns des frais reliés aux PSA, et le quart en ont payé au moins une partie. Ce chiffre comprend les 12 p. 100 qui ont payé les frais en totalité et les 13 p. 100 qui n'en ont payé qu'une partie. Quant à ceux qui bénéficiaient d'un soutien financier, 85 p. 100 (91 p. 100 en éliminant ceux qui ne savaient pas) affirment qu'ils auraient été incapables de se prévaloir d'un PSA sans ce soutien. Soixante-treize pour cent des apprentis déclarent avoir payé les frais en totalité, et 21 p. 100 avoir assumé une partie des coûts de leur formation.

- Les problèmes liés au système d'information ont été difficiles à régler, au détriment de la mise en œuvre de l'EDMT.

D. Résultats

Nous présentons ci-dessous les résultats, que l'on pourra examiner plus en détail au chapitre 4.

- Quatre-vingt-trois pour cent des participants aux PSA ont tiré parti eux-mêmes des ressources en emploi dans leur communauté. Soixante-deux pour cent des membres du groupe témoin se sont prévalus de ces ressources.

- Par rapport au groupe témoin (23 p. 100), à peu près le double de personnes ayant fait appel elles-mêmes (44 p. 100) aux ressources en emploi étaient passées par Internet. Les clients autonomes (34 p. 100) sont également plus susceptibles d'avoir utilisé des imprimés d'information sur les carrières et la recherche d'emploi que les membres du groupe témoin (11 p. 100). De plus, 35 p. 100 d'entre eux affirment avoir recours à la technologie mise à leur disposition par un bureau du gouvernement ou un tiers fournisseur de services (p. ex., ordinateur, télécopieur, photocopieur), comparativement à 22 p. 100 des membres du groupe témoin. Les résultats des équations de régression confirment que les clients autonomes ont beaucoup plus tendance à avoir recours à Internet, à l'information imprimée sur les carrières et la recherche d'emploi et à la technologie mise à leur disposition que les membres du groupe témoin.

- En moyenne, sur une échelle de 7 points, les participants aux PSA attribuent une cote de 6,2 à l'importance de ne pas dépendre de l'assurance-emploi (AE) ou du Programme de soutien à l'autonomie (SFI), cette cote s'établissant à 6,1 chez les membres du groupe témoin, mais étant plus faible chez les apprentis (5,7). Les différences entre les participants non-apprentis et les membres du groupe témoin sont statistiquement significatives.

- Les participants aux PSA cotent leur disposition à payer pour suivre un cours de formation qui leur permettra d'éviter le soutien gouvernemental à 4,9 (sur une échelle de 7 points), comparativement à 4,7 dans le groupe témoin. Les participants non-apprentis et les membres du groupe témoin ont une attitude tout à fait semblable quand il s'agit de refuser un emploi bien rémunéré si cela suppose de déménager (3,3 et 3,5 respectivement). Ces deux résultats ne sont pas statistiquement significatifs.

- Soixante pour cent des participants aux PSA confirmés estiment que leur attitude envers le travail et l'avenir est devenue plus positive du fait de leur participation.

- Globalement, le degré de satisfaction envers les PSA est élevé (moyenne de 5,2 sur une échelle de 7 points). On peut constater une anomalie dans le cas du PPC (6,2) et du PFCE (3,5). La cote que les participants ont attribuée à l'utilité de ces deux programmes est légèrement inférieure (entre 4,7 et 3,9 sur une échelle de 7 points).

- Près du quart des participants dont le PSA était terminé s'étaient inscrits depuis à d'autres cours de formation, 52 p. 100 d'entre eux reconnaissant que c'est grâce à leur

participation au PSA. Par ailleurs, 34 p. 100 des membres du groupe témoin avaient suivi au moins un cours de formation depuis le 1er novembre 1997.

- Chez les participants ayant confirmé leur participation à un programme de travail indépendant, 81 p. 100 signalent qu'ils ont lancé leur propre entreprise et 74 p. 100 qu'ils en dirigent actuellement une, 58 p. 100 d'entre eux continuant à suivre les cours de leur programme de formation sur le travail indépendant. Selon les participants, le résultat est positif dans 69 p. 100 des cas (changements à l'entreprise existante ou lancement d'une nouvelle entreprise).

E. Répercussions sur les participants

L'évaluation a permis de relever un certain nombre de répercussions sur les participants. Les résultats sont résumés ci-dessous et repris en détail au chapitre 5.

- Soixante-dix-neuf pour cent des participants ayant terminé leur PSA ont trouvé de l'emploi par la suite. Ce chiffre est plus élevé que les 66 p. 100 des membres du groupe témoin ayant travaillé (après la date où le participant qu'ils devaient représenter devait terminer son intervention). Chez les apprentis, 94 p. 100 ont travaillé après avoir terminé leur formation.

- Au moment de l'enquête, 56 p. 100 des participants, 51 p. 100 des membres du groupe témoin et 69 p. 100 des apprentis avaient un emploi. De la même façon, 57 p. 100 des participants, 55 p. 100 des membres du groupe témoin et 89 p. 100 des apprentis avaient travaillé 12 semaines consécutives ou plus pendant la période ayant suivi leur PSA.

- Les clients réadmissibles affichent un meilleur résultat en ce qui a trait à l'ensemble des mesures d'emploi, à l'exception du salaire moyen, comparativement à leurs homologues du groupe témoin, entre la période ayant précédé et suivi leur PSA. Une observation relevée à plusieurs reprises dans le cadre de l'évaluation est à l'effet que les prestataires actifs qui participent à des programmes ont de moins bons résultats à court terme que leurs homologues qui n'y participent pas. La participation à un programme retarde souvent le réemploi des prestataires actifs. Lorsqu'ils trouvent un emploi, ils doivent rattraper les non-participants qui sont demeurés actifs sur le marché du travail, qui ont trouvé un emploi plus tôt et commencé à améliorer leur revenu. L'évaluation formative a permis de constater cette incidence. Les prestataires actifs obtiennent de moins bons résultats pour l'ensemble des mesures par rapport à leurs homologues du groupe témoin, à l'exception de la moyenne du revenu, les deux groupes perdant le même montant par semaine.

- Pendant la période consécutive au PSA, près du tiers des membres de chaque groupe ont reçu des prestations d'assurance-emploi, 32 p. 100 dans le cas des participants, 29 p. 100 dans celui du groupe témoin et 33 p. 100 chez les apprentis. Dix pour cent des participants et 11 p. 100 des membres du groupe témoin ont bénéficié du SFI pendant la période ayant suivi leur PSA, alors qu'aucun des apprentis n'en a bénéficié. Au moment de l'enquête, 14 p. 100 des participants et des membres du groupe témoin, ainsi que 20 p. 100 des apprentis touchaient de l'AE. Les membres du groupe témoin étaient plus nombreux (10 p. 100) que les participants (6 p. 100) à avoir recours au SFI.

- La principale raison avancée par les participants pour expliquer la raison pour laquelle ils bénéficient de prestations d'AE ou de SFI est le manque d'emplois disponibles. Les mises à pied saisonnières et la mauvaise santé, ou encore un handicap, sont les raisons les plus souvent mentionnées par les membres du groupe témoin. Les apprentis, quant à eux, invoquent plus fréquemment le fait d'être à l'école et le manque de travail disponible pour expliquer le fait qu'ils reçoivent de l'AE.
- Voici les résultats de l'équation de régression jugés statistiquement significatifs :
  - augmentation de 173 heures de travail par année pour tous les PSA;
  - augmentation de 409 heures de travail par année et hausse du revenu annuel de 2 272 $ pour tous les PSA, à l'exclusion des SACE;
  - diminution du revenu annuel de 3 382 $ dans le cas des SACE;
  - augmentation du revenu annuel de 5 346 $ et de 318 heures de travail par année dans le cas du PFC;
  - augmentation de 307 heures de travail par année dans le cas du PP;
  - chez les prestataires actifs, on constate une diminution de 158 heures de travail par année et une perte de 2 530 $ en revenu annuel. Ce résultat pourrait s'expliquer par l'absence du marché du travail pendant l'intervention et par le besoin subséquent de rattraper ceux qui ont retrouvé du travail plus rapidement;
  - augmentation de 755 heures de travail par année pour les clients réadmissibles.
- Aucun effet significatif pour ce qui est de la dépendance envers l'AE ou le SFI.

F. Répercussions sur les communautés

Certains effets ont commencé à être ressentis par la communauté. Ceux-ci sont résumés ci-dessous et repris plus en détail au chapitre 6.

- Les représentants de la communauté n'étaient d'aucune façon représentés lors du processus de planification de l'EDMT. Au cours de la première année de mise en œuvre, le personnel a consacré davantage de temps à comprendre ces programmes et services et à dispenser les services à la clientèle qu'à établir des liens et une infrastructure au niveau de la communauté.
- L'incidence sur le marché du travail a été positive pour les communautés. Nous n'avons décelé aucun indice de concurrence déloyale attribuable à la mise en œuvre de l'EDMT.
- La mobilité des participants n'a pas été touchée, la grande majorité d'entre eux étant demeurés dans la communauté où ils avaient participé à leur PSA.

G. Succès à court terme

Cette évaluation met l'accent sur les méthodes et la mesure des résultats à court terme pendant la période d'évaluation, qui sont décrites en détail au chapitre 7 et résumées ci-dessous.

- L'engagement et la conscience professionnelle des employés ont largement contribué au succès de l'EDMT.

- Pendant la période allant du 1er novembre 1997 au 31 octobre 1998, 23 759 personnes ont participé aux PSA, dont 15 570 prestataires actifs, soit 66 p. 100. Parmi les prestataires actifs, 6 444 personnes étaient des apprentis.

- Au début de 1999, on comptait 13 525 retours au travail (RT) chez les participants, 70 p. 100 de ce total (9 410) correspondant au RT de prestataires actifs. Le nombre de RT chez les apprentis s'établissait à 5 252.

- Le retour au travail des prestataires actifs correspond à 51,8 millions de dollars en prestations d'AE non versées (suivant la méthode d'évaluation de l'Étude nationale des prestations d'emploi et mesures de soutien). Les apprentis comptent pour 39,1 millions de ce total.

- Comparativement aux cibles établies dans l'EDMT pour l'exercice 1997-1998, l'évaluation fait état des résultats suivants en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs :

  - 65 p. 100 de la cible pour ce qui est des prestataires actifs;

  - 93 p. 100 de la cible pour ce qui est des RT;

  - 52 p. 100 de la cible pour ce qui est des prestations d'AE non payées.

- Au cours de l'évaluation, nous avons constaté des problèmes quant à la méthode utilisée par la Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines (DGIRH) pour mesurer le degré de réalisation des objectifs à court terme. On a mis au point de nouvelles méthodes, basées sur le système, qui permettent de régler un certain nombre des problèmes engendrés par les méthodes de la Direction.

- La mesure de rechange du retour au travail (RT) a par la suite été adoptée par la DGIRH. Les mesures du RT utilisées à l'avenir par la DGIRH devraient être meilleures que celles qui ont été appliquées au moment de l'évaluation formative. La DGIRH a également adopté, après l'évaluation, une nouvelle méthode d'estimation des prestations d'AE non versées. Cette méthode donne une moins bonne approximation de ces prestations.

H. Conclusion

L'Alberta a relevé le défi de respecter l'esprit et l'intention de l'EDMT.

Cette entente était toute une entreprise, qui s'est concrétisée par la mise en place d'une infrastructure pour la prestation de tous les PSA, avec, en particulier, des programmes et des services en français, et qui surclasse tous les plans provisoires de l'EDMT. En dépit de l'ampleur des changements, les participants ont continué à bénéficier des programmes et des services et ont attribué à leur PSA et au personnel responsable une cote de satisfaction élevée. On a pu constater des effets positifs chez les particuliers et ces mêmes effets commencent à se manifester au niveau de la communauté. Au cours de la première année d'application de l'EDMT, on a vu se réaliser une grande partie des objectifs à court terme.

Comme on peut s'y attendre avec une série de programmes et de mécanismes d'application aussi « nouveaux » que ceux proposés dans l'EDMT en Alberta, l'évaluation formative a permis de relever certains points sur lesquels la gestion devra se pencher, mais dont un grand nombre sont actuellement en cours d'examen ou de révision.

Réponse de la direction

L'évaluation formative de l'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail (EDMT) avait pour objectif d'évaluer la conception, l'application, la mise en œuvre et les résultats des programmes provinciaux dispensés en vertu de cette entente au cours de la première année d'application. L'exigence liée à la tenue d'une évaluation formative est précisée à l'article 8.1 de l'entente.

L'évaluation portait sur plusieurs points importants, notamment : a) la pertinence et la conception, b) l'application, c) les résultats, d) les répercussions sur les particuliers, e) les répercussions sur les communautés, et f) la mesure du succès à court terme. Nous avons recueilli les données au moyen d'entrevues téléphoniques et de groupes de discussion avec les participants, d'entrevues menées auprès de personnes-ressources clés du personnel du gouvernement fédéral, du gouvernement provincial et des tiers responsables de la prestation des services, ainsi que par l'intermédiaire de l'examen des données administratives.

Dans l'ensemble, les résultats de l'évaluation formative sont positifs. Les clients de l'EDMT sont très satisfaits des Programmes et services de l'Alberta dont ils ont bénéficié et du personnel qui les a servis. Selon l'évaluation, ce sur quoi nous sommes d'accord, l'infrastructure mise en place pour dispenser les Programmes et services de l'Alberta a dépassé les obligations précisées dans l'entente. Toujours selon cette évaluation, la première année d'application de l'EDMT s'est concrétisée par la réalisation de la plupart des objectifs à court terme définis dans l'entente.

Certaines des préoccupations soulevées lors de l'évaluation ont été examinées ou sont en voie de l'être. Parmi elles, mentionnons les suivantes :

Problèmes liés à la conception

- Au début de la période de mise en œuvre, les accords de partage des données entre Développement des ressources humaines Canada et le ministère des Ressources humaines et de l'Emploi de l'Alberta (RHEA) n'étaient pas suffisants. Des préoccupations relatives à la protection des renseignements personnels, en particulier, entravaient cet échange de données. Cependant, la plupart des difficultés ont été surmontées grâce à un groupe de travail mixte. Nous n'entrevoyons pas d'autres problèmes à l'avenir.

- Pendant la phase de mise en œuvre, des problèmes de compatibilité se sont posés entre les systèmes de DRHC et entre ceux de RHEA. Ainsi que le signale le consultant dans son évaluation, ces problèmes ont été réglés.

- Selon l'évaluation, les clients étaient peu sensibilisés à l'existence des Programmes et services de l'Alberta. Au départ, cette situation semblait attribuable à un manque d'information de la part de DRHC sur les clients potentiellement admissibles auxquels on aurait pu présenter les programmes. Ce problème a été réglé. Un autre facteur qui a eu une influence sur ce problème est la décision de RHEA de ne pas faire de promotion dans

le cas des programmes qui auraient pu entrer en concurrence avec ceux du secteur privé. Cette décision a probablement nui à la promotion des programmes de l'EDMT. RHEA et DRHC se penchent actuellement sur le moyen de régler ce problème. Nous recommandons que cette question soit de nouveau examinée lors de l'évaluation-bilan.

- Ainsi que nous le mentionnons plus haut, le rapport d'évaluation fait état d'un degré élevé de satisfaction des clients à l'égard des Programmes et services de l'Alberta et de l'efficacité du réseau qui permet de les dispenser. Selon le rapport, l'expérience de l'Alberta relativement à ce volet de l'EDMT a été un grand succès, opinion que nous partageons.

Problèmes d'application

- Le rapport comporte deux recommandations sur la flexibilité du programme, aspect qui revêt un caractère à la fois positif et potentiellement négatif. On a pu observer certaines disparités dans l'accès aux programmes de l'Alberta selon les régions. Tel est particulièrement le cas pour ce qui est de l'obligation faite au client de contribuer financièrement en vertu du modèle de financement des étudiants adopté pour les clients de l'EDMT. Cette politique peut se traduire par des conséquences inattendues, dont le fait que le client arrête son choix sur ce qui lui semble le plus opportun, plutôt que sur les programmes convenant le mieux à ses besoins. Les autorités de la province s'attachent actuellement à revoir cette question de la contribution du client. Parmi les autres sujets de préoccupation quant à la flexibilité du programme, mentionnons les disparités dans le niveau du service d'un bout à l'autre de la province et l'accès aux services pour les clients confrontés à de multiples obstacles. Il est prévu que ces deux questions feront l'objet d'une étude plus approfondie lors de l'évaluation-bilan.

- Le rapport fait état de risques potentiels inhérents au système de passation de marchés avec des tiers fournisseurs de service, qui pourrait donner lieu à une certaine « sélection » des clients, et, par voie de conséquence, limiter l'accès aux programmes et services des personnes les plus désavantagées. Il est également prévu que cette question fera l'objet d'un examen lors de l'évaluation-bilan.

Mesure du succès

- Selon l'évaluation, il existerait de nombreux problèmes liés à la mesure du « succès » dans le calcul des économies réalisées par la Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines de DRHC, à Ottawa. Depuis la parution du rapport, la méthode employée par la DGIRH a été modifiée.

1. Introduction

Nous présentons dans ce rapport les conclusions de l'évaluation formative de l'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail (EDMT) sous forme d'une *Vue d'ensemble*. Parmi les autres rapports de cette série sur les conclusions de l'évaluation, mentionnons le *Rapport technique*, le *Sommaire d'évaluation*, les *Recommandations* et les *Leçons apprises*.

1.1 L'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail

Les gouvernements du Canada et de l'Alberta ont, le 6 décembre 1996, conclu une entente (la première de tous les secteurs de compétence) sur la gestion provinciale des programmes de développement du marché du travail en Alberta. Les deux partenaires ont convenu de collaborer à la mise en œuvre des Programmes et services de l'Alberta (PSA) et au fonctionnement du Système national des services d'emploi (SNSE). L'EDMT est entrée en vigueur le 1er novembre 1997. Les services sont dispensés par le ministère de l'Enseignement supérieur et du Perfectionnement professionnel de l'Alberta (MESPP)[2] et par des tiers fournisseurs de services, grâce au Compte d'assurance-emploi (partie II) de Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

1.1.1 Objectifs et principes fondamentaux

Les PSA relevant de l'EDMT ont pour objectif d'aider les personnes à se préparer à l'emploi, à en trouver un et à le conserver, et, partant, de réaliser des économies au Compte de l'assurance-emploi (AE). Ce faisant, l'investissement deviendra rentable grâce à la diminution de la dépendance envers l'assurance-emploi (AE) et l'aide sociale [soutien à l'autonomie (SFI), services dispensés par les services sociaux pour la famille de l'Alberta (AFSS)] et grâce aux revenus supplémentaires générés par une augmentation de l'emploi.

Les principes fondamentaux de l'EDMT Canada-Alberta sont les suivants :

- Accorder une haute priorité à l'intégration des chômeurs dans la main-d'œuvre et à la mise en œuvre de programmes et de services de qualité en matière de développement du marché du travail pour la population de l'Alberta.
- Mesurer, contrôler, estimer et évaluer le succès des programmes et services de développement du marché du travail, dans le but d'aider les chômeurs de la province à se préparer à l'emploi, à en trouver un et à le conserver.

---

[2] Dans les derniers stades de l'évaluation, le gouvernement de l'Alberta a procédé à une réorganisation de ses services. Certaines responsabilités du MESPP et de AFSS ont été regroupées au sein de Ressources humaines et Emploi Alberta. Dans ce document, nous ferons référence au MESPP et à AFSS.

- Reconnaître que l'emploi des jeunes est une priorité et s'engager à coordonner les initiatives destinées à la jeunesse.

- Reconnaître la valeur, pour les Canadiens, de la coordination de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'échelle locale, provinciale et nationale.

- Réduire les double-emploi et les chevauchements inutiles des programmes et services en matière de développement du marché du travail.

- Reconnaître la possibilité de réaliser des économies substantielles et d'améliorer la qualité grâce à la coopération du point de vue du développement, de la gestion et du financement futurs de l'infrastructure des systèmes afin d'atteindre les objectifs des programmes de développement du marché du travail à l'échelle provinciale et nationale.

1.1.2 Programmes et services de l'Alberta

Sept programmes et services de l'Alberta relevant de l'EDMT font l'objet de cette évaluation[3] :

- **Services d'aide à la carrière et à l'emploi (SACE)** – Des services autogérés (p. ex., accès à l'information sur le marché du travail et aux outils autodidactiques), de l'aide à l'orientation de carrière (p. ex., conseils sur l'orientation de carrière et ateliers de groupe) et des services personnalisés (p. ex., counselling individuel, gestion de cas) qui permettent aux gens de prendre des décisions éclairées concernant la planification de leur carrière et de préparer leur transition à l'emploi.

- **Programme de travail indépendant (PTI)** – Permet aux clients de profiter d'une éducation formelle sur la rédaction d'un plan d'affaires, de recevoir du counselling personnalisé, des avis et des conseils, et de bénéficier d'un suivi pendant la phase de mise en œuvre de leur plan d'entreprise.

- **Programme de formation en cours d'emploi (PFCE)** – Aide les gens à acquérir des compétences et de l'expérience transférables auprès d'autres employeurs dans des spécialités recherchées sur le marché du travail. Les participants sont employés pendant une période pouvant aller jusqu'à huit mois, les employeurs éventuels se voyant rembourser les frais de la formation dispensée en cours d'emploi.

- **Programme de mise en valeur des compétences (MVC)** – Permet aux clients d'acquérir une combinaison de compétences en maîtrise de la dynamique de la vie, de suivre des cours de formation professionnelle et des cours de rattrapage, et d'acquérir l'expérience de travail nécessaires à l'obtention d'un emploi dans des domaines recherchés dont le salaire au premier échelon est d'au moins 7 $ l'heure.

---

[3] Un huitième programme, soit les partenariats locaux sur le marché du travail (PLMT), est examiné brièvement dans ce rapport, bien qu'il ne soit pas officiellement inclus dans l'EDMT. Il convient aussi de signaler que le PFC et le PPC sont abordés dans le cadre général des programmes d'acquisition de compétences (SDP).

- **Programme de placement (PP)** – Permet de mettre en contact des employeurs cherchant à combler des postes avec des chômeurs albertains désireux de travailler et qui sont aptes à le faire, mais qui ont besoin d'aide pour trouver et obtenir un emploi.

- **Programme de perfectionnement des compétences (PPC)** – Offre aux clients qui ont besoin d'une formation de base, des cours de perfectionnement ou d'anglais langue seconde, une aide financière pour leur permettre d'améliorer leur employabilité.

- **Programme de formation des compétences (PFC)** – Offre une aide financière aux clients qui désirent suivre des cours de formation des compétences de courte durée auprès de fournisseurs de formation publics ou privés.

1.1.3 Admissibilité

En vertu de l'EDMT, l'admissibilité est limitée aux personnes en chômage aux termes de la *Loi sur l'assurance-emploi*, autrement dit à celles qui ne travaillent pas et qui cherchent activement un emploi. Pour avoir le droit de participer à l'un des programmes mentionnés précédemment, une personne doit faire partie de l'un des groupes suivants :

- les prestataires actuels (actifs) de l'AE;

- les anciens prestataires d'AE dont la période de prestations a été établie ou s'est terminée au cours des trois dernières années;

- les personnes qui ont fait une demande de prestations de maternité ou de paternité au cours des cinq dernières années et qui réintègrent le marché du travail pour la première fois après l'avoir quitté pour s'occuper d'un nouveau-né ou d'un enfant nouvellement adopté.

Les apprentis qui obtiennent de leur employeur une mise à pied de convenance pour fréquenter une école dans le cadre de leur programme d'apprentissage, et qui se qualifient comme prestataires actifs, sont également admissibles en vertu de l'EDMT.

De plus, les personnes en chômage qui ne sont admissibles à aucune aide financière dans le cadre de la partie II de l'AE peuvent bénéficier de services par l'intermédiaire des Services d'aide à la carrière et à l'emploi (SACE et PP). Les personnes non assurées peuvent également profiter indirectement de ces programmes par le biais des activités de partenariats communautaires soutenues dans le cadre des PLMT. Ces « personnes non assurées », dont les prestataires du Programme de mesures de soutien à l'autonomie, et les « autres Albertains » qui ne reçoivent aucune prestation de SFI, ne sont pas visés par l'EDMT, pas plus qu'ils ne sont pris en compte dans les résultats de l'évaluation formative.

1.1.4 Cadre de responsabilité

L'Alberta et le Canada ont mis sur pied un cadre de mesure fondé sur les résultats pour mesurer le succès de l'entente. Les résultats à court terme sont basés sur des mesures du rendement, qui comptabilisent les éléments suivants :

- le nombre de prestataires actifs et autres clients de l'AE (anciens prestataires réadmissibles);
- le retour au travail (RT) des clients de l'AE;
- les économies réalisées au Compte d'assurance-emploi (prestations d'AE non versées) par suite du réemploi des prestataires actifs.

Les cibles sont établies pour l'année financière en fonction de ces mesures. Ainsi, pour l'année 1997-1998, on avait fixé les objectifs suivants :

- les prestataires actifs doivent représenter au moins 65 p. 100 de tous les clients de l'AE;
- 14 481 RT chez les clients de l'AE, la priorité devant être donnée au RT des prestataires actifs;
- 99,8 millions de dollars en prestations d'AE non versées.

À moyen et à long terme, les autres mesures à évaluer sont les suivantes :

- la stabilité de l'emploi ou du travail indépendant à la suite de la participation aux PSA;
- la réduction de la dépendance envers l'AE et l'aide gouvernementale;
- les économies réalisées au chapitre de l'aide sociale et du Compte d'assurance-emploi;
- l'augmentation des recettes fiscales tirées des revenus gagnés;
- d'autres mesures, selon la recommandation du comité mixte d'évaluation.

1.1.5 Autres facteurs ayant une incidence sur l'EDMT

Un certain nombre de facteurs ont eu une incidence sur la mise en œuvre de l'EDMT, bon nombre d'entre eux étant apparus pendant la période d'élaboration :

- des changements apportés à l'AE en juillet 1996 – réduction de la durée des prestations et resserrement des critères d'admissibilité;
- la rationalisation de la fonction publique fédérale, ayant eu pour conséquence l'augmentation des services dispensés à contrat par des tiers;
- le projet pilote du Bureau des services Canada-Alberta;
- l'offre de DRHC d'assurer la prestation des programmes et services de la partie II de l'AE à l'échelle de la province pendant la période de transfert des responsabilités. (L'Alberta est la première province à avoir accepté cette offre, qui s'est traduite par l'EDMT Canada-Alberta.);
- le marché du travail albertain qui s'avérait prometteur.

1.2 Évaluation de l'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail

Dans le cadre de l'EDMT, l'Alberta et le Canada ont convenu de collaborer au développement et à la mise en œuvre d'un processus d'évaluation en trois phases. La première s'est conclue par la publication d'un document intitulé *Logic Models and Evaluation Issues, Questions, Indicators and Data Sources*.

Deux autres phases doivent suivre, à savoir une évaluation formative (qui fait l'objet de ce rapport) et une évaluation-bilan. L'évaluation formative, entreprise en octobre 1998, donne de l'information sur la façon d'améliorer la conception et l'application de l'EDMT, ainsi que les différents PSA. Au cours de l'évaluation-bilan, on se penchera surtout sur la mesure des résultats, des répercussions et de la rentabilité des PSA. Dans ces deux phases, on utilise toutes sortes de données, tant qualitatives que quantitatives.

Pour mener l'évaluation formative, nous avons eu recours à trois enquêtes téléphoniques auprès de 997 participants non-apprentis, d'un groupe témoin de 426 personnes et de 200 apprentis.

Parmi les autres activités de collecte des données, mentionnons un examen de la documentation et de données secondaires, 61 interviews menés auprès de personnes-ressources clés (dont des gestionnaires, des membres du personnel et des partenaires de la communauté), et 11 groupes de discussion (avec des agents des tiers fournisseurs de services, des employeurs et des participants). Au total, nous avons contacté 128 personnes.

Aussi exhaustives que ces méthodes de collecte des données aient pu être, ainsi que l'analyse qui en découle, nous aimerions rappeler aux lecteurs que l'évaluation formative ne porte que sur le tout début de l'application de l'EDMT en Alberta. L'analyse et la collecte des données portent sur une fenêtre de 15 à 17 mois (jusqu'à la première partie de 1999) suivant la mise en œuvre d'un ensemble extrêmement nouveau de programmes et de méthodes de prestation de services. L'évaluation s'attache donc à une importante période de transition qui se poursuit toujours. Nous faisons rapport d'activités menées après cette date et dont l'objectif consistait à régler certains problèmes soulevés au moment de la collecte des données. Nous n'avons cependant aucun élément permettant de juger de leur efficacité.

1.3 Le rapport

Le rapport est structuré en fonction des principaux éléments d'évaluation :

- Pertinence et conception – chapitre 2
- Application – chapitre 3

- Résultats – chapitre 4
- Répercussions sur les participants – chapitre 5
- Répercussions sur les communautés – chapitre 6
- Évaluation des indicateurs à court terme – chapitre 7

Nota : Les citations tirées de l'analyse qualitative sont indiquées en italique.

2. Pertinence et conception

Dans ce chapitre, nous abordons la question de la pertinence de l'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail (EDMT) quant aux priorités du gouvernement fédéral et de celui de la province. Ce chapitre porte également sur des questions relatives à la conception des programmes, qui pourraient avoir une influence sur le respect de ces priorités. L'information relative à ces questions découle des activités de recherche qualitative.

2.1 Pertinence

2.1.1 Conformité avec l'esprit de la Loi sur l'assurance-emploi (AE)

Généralement, les Programmes et services de l'Alberta (PSA) sont considérés conformes à l'esprit de la législation de l'AE par toutes les sources que nous avons contactées. On estime, par exemple, qu'ils sont conformes aux lignes directrices suivantes de la *Loi sur l'assurance-emploi* :

- **Harmonisation en vue d'éviter tout double emploi et tout chevauchement.** Il ne semble pas y avoir beaucoup de chevauchement, si tant est qu'il y en ait, entre les PSA administrés dans le cadre de l'EDMT en Alberta. Tous semblent offrir aux participants des formes d'aide différentes pour leur permettre de se préparer à l'emploi, d'en trouver un et de le conserver. Les cas de chevauchement qui pouvaient exister entre les programmes du marché du travail dispensés par les gouvernements fédéral et provincial avant la signature de l'EDMT ont été éliminés grâce à la mise en place d'un « guichet unique » de prestation dans le cadre de l'entente.

- **Réduction de la dépendance envers l'AE.** Les PSA favorisent la réduction de la dépendance envers l'AE. Ils encouragent le client à élaborer un plan d'action pour le retour au travail et à se lancer dans certaines activités pour le réaliser. L'objectif est de préparer la personne à l'emploi, à en trouver un et à le conserver, tout particulièrement un emploi à long terme. À court terme, les Services d'aide à la carrière et à l'emploi (SACE) risquent d'accroître la dépendance en sensibilisant les gens à l'existence des autres PSA. De la même façon, le Programme de formation en cours d'emploi (PFCE) permet d'obtenir de l'aide à l'emploi et des heures d'emploi assurables. Cette caractéristique risque d'en faire un mécanisme incitant les anciens prestataires à redemander de l'AE, et donc d'augmenter ou de favoriser la dépendance à court terme. Les résultats à moyen et à long terme des clients des SACE et du PFCE pourraient être différents, ce que l'évaluation-bilan permettra de vérifier.

- **Collaboration et partenariat avec d'autres gouvernements, des employeurs et des organismes communautaires.** Les partenariats avec d'autres entités, dont les entreprises et organisations communautaires, ont été longs à se mettre en place. Les projets lancés dans le cadre du Programme des partenariats locaux sur le marché du

travail (PLMT), du Programme de mise en valeur des compétences (MVC) et du Programme de formation en cours d'emploi (PFCE) font appel à différents partenaires, et des plans ont été établis pour améliorer, à l'avenir, le niveau de participation de la communauté, ainsi que celui des entreprises.

- **Flexibilité permettant la prise de décisions importantes à l'échelle locale.** Les PSA ont généralement un champ d'application potentiellement très étendu. À l'échelle locale, on encourage également une grande flexibilité dans leur interprétation. Cette amplitude, et la grande flexibilité dont elles peuvent se prévaloir, permettent aux autorités locales de prendre des décisions importantes afin que la mise en œuvre des PSA soit adaptée à la situation de leur communauté, possibilités qui semblent avoir été utilisées. Nous avons pu relever des différences entre les différents PSA selon l'endroit de la province où ils étaient administrés.

- **Mise en œuvre selon une structure permettant d'évaluer les succès.** On a établi des cibles quant au nombre de clients, au nombre de RT et aux prestations d'AE non versées. Cependant, alors même que la Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines (DGIRH) a le mandat de mesurer les indicateurs de résultats à court terme, et d'en faire rapport, on se pose certaines questions sur la nature des succès présentés. Ces premiers résultats n'ont pas été communiqués aux responsables à l'échelon local, ni aux tiers fournisseurs de services. (Voir la partie suivante.)

2.1.2 Harmonisation des priorités des gouvernements fédéral et provincial

Aux yeux des fonctionnaires de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et du ministère provincial de l'Enseignement supérieur et du Perfectionnement professionnel de l'Alberta (MESPP), les programmes et services dispensés en vertu de l'EDMT respectaient l'esprit et l'intention de la *Loi sur l'assurance-emploi*, tels que définis dans la partie II. Cependant, la plupart des fonctionnaires étaient d'avis que de nombreux points restent à améliorer si l'on veut atteindre tous les objectifs de l'EDMT, et ce, même si une bonne part ont déjà été réalisés. Les priorités de l'EDMT et les activités prévues en matière de mise en œuvre sont présentées ci-dessous.

- **Intégration des chômeurs dans la population active grâce à des programmes et des services de qualité.** La plus haute priorité consiste à intégrer les chômeurs dans la population active et à offrir à la population albertaine des programmes et services de haute qualité liés au développement du marché du travail. Au cours de la première année d'application de l'entente, cette priorité a mobilisé pratiquement toute l'attention des responsables, probablement au détriment d'autres priorités importantes, qui auraient retenu moins d'attention. Cet état d'esprit a permis, selon les personnes interviewées, d'obtenir des succès importants. Les chômeurs ont été intégrés au marché du travail grâce à des programmes et à des services de haute qualité. Les représentants du MESPP ont mentionné que l'EDMT s'harmonisait très bien avec la stratégie d'investissement du gouvernement de l'Alberta (*People and Prosperity*) et son objectif permanent de développement *(Journey to Work)* d'un marché du travail hautement qualifié. Selon eux,

l'EDMT a une *saveur albertaine* incontestable, et les changements aux programmes de DRHC adoptés par le MESPP ont permis de mieux les adapter aux priorités de la province. Parmi ces changements, mentionnons le passage du modèle de subvention salariale du PFCE à un modèle de soutien à la formation, et l'adoption du PTI, qui n'avait rien de comparable en Alberta, ainsi que le recours au processus de passation de contrats de l'Alberta. Le système de gestion de cas et les évaluations à trois niveaux ont également permis de faire progresser les priorités de la province.

- **Mesure, contrôle, estimation et évaluation du succès.** Des méthodes ont été mises en place pour mesurer, contrôler, estimer et évaluer les succès obtenus grâce aux programmes et services de développement du marché du travail. En général, les gestionnaires de DRHC et du MESPP estiment que les programmes et services dispensés respectent les principes et les lignes directrices de l'EDMT Canada-Alberta en matière d'application, mais ils étaient pratiquement tous incapables d'évaluer la qualité de sa mise en œuvre à l'échelle locale. Au moment de l'évaluation, les systèmes en place ne comportaient pas de mécanismes de rétroaction adéquats qui auraient permis de le faire. En fait, le MESPP n'était pas en mesure, au moment de notre étude, de négocier une cible quant aux économies d'AE à réaliser pour l'année financière 1998-1999, ni d'élaborer un plan d'affaires complet en raison de son incapacité à obtenir des données sur les résultats. Ce problème de responsabilité était une préoccupation majeure pour les fonctionnaires de DRHC et du MESPP. (Selon nos renseignements, on se penche actuellement sur cette question.)

- **Coordination de l'information sur le marché du travail et les services de placement**. La coordination de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'échelle locale, provinciale et nationale a été établie comme priorité. Cette information est coordonnée et utilisée conjointement. Par exemple, le profil des professions est établi par DRHC (perspective nationale avec l'apport d'information locale) et par le MESPP (information propre à l'Alberta). Cependant, on peut noter un certain manque de clarté, selon le personnel et les gestionnaires que nous avons interviewés, quant au rôle respectif des gouvernements fédéral et provincial.

- **Réduction des chevauchements et du double emploi inutiles.** Les gestionnaires supérieurs sont généralement d'avis qu'il y avait peu de chevauchement entre les programmes et les services dispensés avant l'application de l'EDMT. Compte tenu de cela, ils pensent que l'on ne réalisera probablement pas beaucoup d'économies grâce à cette réorganisation, même si les services à la clientèle sont plus centralisés. Le personnel de première ligne, quant à lui, est persuadé que le « guichet unique » offert aujourd'hui à la clientèle a permis de réduire les efforts déployés inutilement et d'offrir un service davantage ciblé.

- Le personnel de première ligne reste persuadé qu'il sera possible de réaliser des économies une fois que les problèmes de démarrage auront été réglés. De façon générale, il estime que la clientèle dispose aujourd'hui d'une gamme de services plus étendue qu'avant la mise en œuvre de l'EDMT, mais qu'il reste encore quelques problèmes de chevauchement et de double emploi à régler dans certains domaines :

- programmes destinés à la jeunesse;
- publication de l'information sur le marché du travail (IMT) (dont il a été question précédemment).

- Compte tenu des perceptions du personnel, la gestion pourrait vouloir se pencher sur ces problèmes.
- **Collaboration pour ce qui est du développement, de la gestion et du financement futurs de l'infrastructure des systèmes**. Une autre priorité était de réaliser des économies substantielles et d'améliorer la qualité grâce à une collaboration dans le domaine du développement, de la gestion et du financement futurs de l'infrastructure des systèmes, afin d'atteindre les objectifs des programmes nationaux et provinciaux du marché du travail. On n'a pu relever aucun résultat à cet égard au moment de notre collecte de données.

2.1.3 *L'engagement et le professionnalisme du personnel de DRHC et du MESPP sont des facteurs prédominants*

Le haut niveau d'engagement et de professionnalisme des divers intervenants a largement contribué au succès de l'EDMT.

Les bonnes relations entre le MESPP et le Bureau régional de DRHC sont le fruit d'un partenariat solide, que de nombreux répondants ont jugé exemplaire. Un certain nombre de problèmes et de préoccupations ont pu être réglés grâce au travail quotidien acharné du personnel des deux ministères. Parmi les succès obtenus, mentionnons le transfert de personnel de DRHC au MESPP, le règlement de problèmes complexes liés à l'aménagement, ainsi que l'accès à des renseignements pertinents qui ont aidé le MESPP à se conformer aux exigences de la vérification très tôt dans le processus de transition.

Les gestionnaires de DRHC ont souligné l'intégrité du personnel du MESPP et la façon dont il s'est imprégné de l'esprit de l'EDMT dans des domaines comme le choix de la langue, la visibilité du gouvernement fédéral, les ressources et l'évaluation. Dans l'ensemble, une grande confiance s'est établie dans les relations entre les deux organismes en Alberta, et les deux parties se respectaient mutuellement.

Les cadres supérieurs ont louangé les membres du personnel pour ce qui est de leur engagement envers la clientèle et du professionnalisme dont ils ont fait preuve malgré les incertitudes que soulevait l'EDMT sur le plan personnel.

2.2 Conception

Dans cette partie du rapport, nous examinons les problèmes d'élaboration de l'EDMT, en particulier ceux qui sont liés à la participation des intervenants dans le processus de planification, aux dispositions relatives à l'utilisation du français dans la prestation des

services, à la flexibilité à l'échelle locale du point de vue de la conception et de la prestation du programme, aux disparités régionales et aux rajustements de l'EDMT depuis sa mise en œuvre.

2.2.1 Participation des groupes au processus de planification

a) Participation des groupes internes

L'EDMT a entraîné des changements d'une importance considérable. Les cadres supérieurs ont sous-estimé la multiplicité des tâches nécessaires pour appliquer l'entente et la myriade de détails auxquels il fallait penser. Les cadres supérieurs de DRHC et du MESPP nous ont déclaré qu'en dépit d'une planification et d'une préparation intensives au cours des six mois qui ont précédé la mise en œuvre de l'entente, les efforts de planification du projet se sont révélés inadéquats, ce qui s'est traduit par de nombreux problèmes qu'il a fallu par la suite régler de toute urgence au fur et à mesure qu'ils se présentaient.

Dans l'ensemble, les gestionnaires supérieurs sont satisfaits de l'amélioration ou de la solution apportée dans de nombreux domaines comme les ressources humaines, l'aménagement et certains problèmes liés au système. Il est intéressant de noter que, malgré la mise sur pied d'un mécanisme officiel de règlement des différends dans le cadre de l'entente, on avait tendance à régler les problèmes à l'amiable et, souvent, de façon pragmatique. Malgré un certain nombre de difficultés, le partenariat entre DRHC et le MESPP a bien fonctionné au niveau régional.

Dans tous les sites, on s'entend pour dire que le personnel n'était pas adéquatement préparé à mettre en œuvre l'EDMT et que les employés ont été peu consultés, sinon pas du tout, avant l'entrée en vigueur de l'entente. Le 1er novembre 1997, de nombreux employés ont simplement « traversé la rue » ou bien ouvert la même porte que d'habitude pour découvrir un tout nouvel environnement de travail, quelquefois troublant et souvent frustrant, où des règles étaient établies pour faire face à des situations nouvelles et communiquées par courriel. De tous les sites, c'est celui de Calgary qui a eu le plus de difficulté à s'adapter et, plus d'un an plus tard, certaines des difficultés liées à la transition étaient toujours présentes à l'esprit du personnel.

Malgré cela, le service à la clientèle était assuré. Nous avons relevé peu de mécontentement chez les clients et, généralement, le personnel et les PSA jouissaient d'une cote de satisfaction élevée de leur part.

b) Participation des groupes externes

Rien ne montre que les communautés ont été consultées avant la mise en œuvre de l'EDMT, bien que certaines consultations aient eu lieu par la suite, en particulier à Calgary, où l'on a mis sur pied un processus officiel permettant d'obtenir la rétroaction des petits centres. Certains fournisseurs de services ont été consultés dans une certaine mesure avant l'application de l'entente, ce qui n'a été le cas d'aucun employeur.

On commençait tout juste à mettre sur pied des partenariats locaux sur le marché du travail (PLMT) à la fin de la période d'évaluation. Ces PLMT ont pour but de favoriser les partenariats locaux avec les entreprises, les représentants syndicaux et les autres représentants de la communauté afin de s'assurer que les programmes offerts sont flexibles, innovateurs, et répondent aux besoins. Bien qu'il soit encore un peu tôt pour en juger, il semble que les PLMT soient en passe de devenir un instrument utile pour s'assurer que les programmes répondent aux besoins des clients de l'AE.

La nécessité de recourir à des partenariats s'est manifestée de plusieurs autres façons. Par exemple, le PTI était proposé à contrat à des agences communautaires ayant des liens étroits avec le monde des affaires et le gouvernement, comme Aide au développement des collectivités, Développement des entreprises et Développement économique. Il semble que ce soit une bonne façon d'aider les entrepreneurs novices que de leur permettre d'accéder à la base de connaissances et aux réseaux bien établis des collectivités locales.

À la suite de la mise en œuvre, on a commencé à faire des consultations auprès de la communauté dans certaines régions, afin de déterminer quels étaient les besoins en matière de programmes. Les deux conséquences à cette démarche, selon les études de cas, ont été le recours à des services en français octroyés à contrat à Edmonton et l'expansion des services bilingues à Banff.

Des liens ont également été établis avec des tiers fournisseurs de services. Dans certaines régions, les agents de prestation ont mis au point des réseaux informels dans le but de discuter des problèmes communs relatifs aux services à la clientèle.

Le partenariat, le réseautage et la collaboration de la communauté se sont concrétisés en Alberta, même aux premières étapes d'élaboration de l'EDMT, ces éléments ayant déjà une influence positive sur la conception du programme.

c) Participation des personnes non admissibles à l'AE

L'admissibilité aux fonds prévus à la partie II de l'AE pour les programmes de prestations d'emploi est restreinte aux personnes en chômage qui sont des clients de l'AE au moment où elles s'inscrivent à un programme dispensé dans le cadre de l'EDMT : les bénéficiaires actuels de l'AE en vertu de la partie I (prestataires actifs) et les prestataires réadmissibles selon leur statut antérieur. Les personnes qui ne sont pas admissibles aux fonds de la partie II de l'AE peuvent tout de même se prévaloir de certains services par l'intermédiaire des SACE ou du PP. Autrement dit, deux autres catégories de chômeurs peuvent, dans une certaine mesure, profiter des services offerts : les bénéficiaires du Programme de soutien à l'autonomie (SFI), et les *autres Albertains*, catégorie qui englobe toutes les autres personnes. Selon une première rétroaction obtenue auprès des informateurs clés, les personnes appartenant à ces deux derniers groupes commencent à bénéficier de la gamme plus étendue des services offerts grâce à l'EDMT. Une autre conséquence éventuelle est la réduction du coût moyen par participant en raison du partage des frais généraux.

Les PLMT constituent également un mécanisme grâce auquel l'incidence du financement dans le cadre de l'EDMT peut aussi avoir des répercussions **indirectes** sur les personnes qui ne sont pas admissibles au financement prévu dans la partie II. Ces PLMT permettent d'aider les partenaires de la communauté à déterminer, développer et mettre en œuvre des stratégies d'adaptation de la main-d'œuvre et des ressources humaines, dont peuvent également bénéficier ceux qui ne sont pas prestataires de l'AE.

2.2.2 *Modalités d'application*

Dans le cadre de l'EDMT, on envisageait la mise en place d'un réseau de prestation de services, qui permettrait de mieux répondre aux exigences de l'entente tout en tirant profit de l'infrastructure et du personnel disponible à l'échelle locale. On avait prévu trois genres de dispositions :

- des services regroupés au même endroit;
- le recours à l'infrastructure de l'Alberta pour dispenser les services;
- la passation de contrats de service.

La réaction de l'Alberta sur le plan des modalités d'application a largement dépassé les attentes des plans proposés dans le cadre de l'EDMT, et semble être l'expression de la volonté de la gestion et du personnel de mettre à la disposition des gens un large réseau de services dans l'ensemble de la province.

a) Regroupement des services

Le cadre de mise en œuvre le plus complet est celui des Centres de services Canada-Alberta (CSCA), qui donnent accès aux programmes du marché du travail, y compris les activités qui relèvent du Système national des services d'emploi (évaluation et détermination des besoins, counselling d'emploi, bureaux de placement pour obtenir de l'information sur les emplois disponibles et le marché du travail) et les PSA. Dans les communautés disposant de la structure et du personnel nécessaires, l'accès aux programmes et services du marché du travail provinciaux et fédéraux (ceux qui restent) pourra se faire par l'intermédiaire d'un service de première ligne commun chargé de l'accueil, de la sélection préliminaire, de la détermination des besoins et de l'information, ces tâches étant exécutées par des fonctionnaires fédéraux et provinciaux ayant des descriptions de travail semblables. La supervision de ce service de première ligne commun sera assurée par le MESPP. Les autres services offerts sous un même toit seront définis par la région (p. ex., dans certains cas, les services du ministère des services sociaux pour la famille de l'Alberta (AFSS) étaient dispensés dans un même bureau).

À l'origine, cette coimplantation était prévue dans cinq régions. Au moment de l'évaluation, on dénombrait au total 18 CSCA.

Le regroupement de bureaux a été réalisé dans trois emplacements dans le cadre d'un projet pilote provincial, et quinze autres coimplantations étaient prévues. Cette multiplication de

plus du triple des CSCA, qui va plus loin que ce que l'on envisageait dans le cadre de l'entente, montre bien la volonté ferme du gouvernement de l'Alberta de dispenser les services prévus dans l'EDMT le plus largement possible.

b) Recours à l'infrastructure de l'Alberta

Dans 12 emplacements où se trouvaient déjà des Centres de développement professionnel (CDP) du MESPP, mais où DRHC n'avait pas d'infrastructure convenable pour soutenir l'EDMT, les CDP ont permis de donner accès aux programmes et aux services fédéraux et provinciaux par le biais d'un guichet unique. De plus, le Centre de services emploi jeunesse, à Edmonton (partageant autrefois des locaux avec DRHC), a été fermé le 1er avril 1999 et est devenu un service dispensé à contrat, appelé *Youth Connections*, que l'on décrivait comme un CDP.

c) Contrats de services

Une troisième option consistait à passer des marchés avec des fournisseurs de la communauté afin qu'ils dispensent les services, lorsque ni le gouvernement de l'Alberta ni celui du Canada ne disposaient d'une infrastructure matérielle suffisante ou d'assez de personnel. Au moment de l'évaluation, huit des dix emplacements identifiés dans l'entente avaient recours à ce mode de prestation de services, et au moins une partie des services faisait l'objet de passation de marchés dans 14 autres communautés. En conséquence, ce mode de fonctionnement a fait en sorte de doubler les possibilités prévues dans le plan initial, permettant ainsi aux régions d'offrir les services prévus dans l'EDMT à une plus vaste échelle.

2.2.3 Évaluation des clients

Par suite de l'entrée en vigueur de l'EDMT, un certain nombre de modifications ont été apportées à la méthode d'évaluation à laquelle DRHC avait recours antérieurement.

De façon générale, la méthode d'évaluation employée dans le cadre de l'EDMT était considérée comme l'un des points forts de l'Alberta à la table de négociation. Cette méthode a été élargie de façon à s'appliquer non seulement aux bénéficiaires habituels du SFI, mais aussi à tous les clients de l'AE. Ces derniers étaient aiguillés, en fonction d'un des trois niveaux d'évaluation, vers le service ou le programme qui correspondait le mieux à leurs besoins, selon le niveau prévu d'interaction avec l'EDMT. Ces trois niveaux étaient les suivants : niveau 1 – évaluation préliminaire (surtout autogérée); niveau 2 – détermination des besoins (conseils limités et services à court terme); et niveau 3 – évaluation des aptitudes au travail (pour tous les clients ayant besoin de financement pour entreprendre une formation ou poursuivre leurs études, comprenant aussi l'évaluation des besoins, l'établissement d'objectifs et l'élaboration d'un plan de retour au travail, suivis de l'évaluation de l'admissibilité sur le plan financier et de l'affectation à un PSA).

Tous les intervenants étaient d'avis que le processus de sélection et d'évaluation était satisfaisant dans la plupart des cas, estimant qu'il était meilleur que ce qui existait

auparavant. Les clients des SACE et du PFCE affichaient notamment un degré de satisfaction élevé à l'égard du processus de sélection, déclarant qu'ils avaient pu obtenir des renseignements utiles sur eux-mêmes grâce à ce processus. Selon les tiers fournisseurs de services, on a pu réaliser de meilleurs placements dans le cadre du PTI.

Quelques préoccupations au sujet de l'évaluation ont été relevées :

- Certains employés s'inquiétaient du manque d'uniformité des évaluations dans les divers emplacements, aussi bien dans une même région que d'une région à l'autre.

- Certaines régions ayant commencé à avoir recours à la sous-traitance pour les services d'évaluation, le personnel s'interrogeait quant à la nécessité de former les fournisseurs contractuels, à l'incidence de la sous-traitance sur la notion de guichet unique, et à la possibilité de conflit d'intérêt dans le cas des entreprises qui sont à la fois responsables de faire les évaluations et d'offrir la formation.

- Selon certaines indications, l'évaluation des aptitudes au travail (niveau 3) ne conviendrait peut-être pas à tous les clients (p. ex., les clients confrontés à de multiples obstacles ou ceux qui possèdent un plan d'action précis). De fait, tous les clients ne bénéficient pas de ce niveau de service.

Bien que les PSA recommandés soient en général appropriés, les agents d'exécution ont mentionné que les renvois ne convenaient pas dans certains cas, signalant en outre une diminution générale des clients proposés. Certains employeurs ont exprimé une certaine frustration devant le nombre de participants leur demandant une entrevue d'information dans le cadre du processus, mais la plupart sont généralement satisfaits du choix des clients par rapport aux postes de formation.

Un problème important était en train de surgir au moment de l'évaluation. Selon une modification apportée à la politique, le personnel du MESPP qui était chargé des programmes devait cesser d'évaluer les clients et en confier la responsabilité à des tiers. Ce changement était préconisé par Calgary, où la pénurie de personnel avait déjà provoqué un ralentissement du processus d'évaluation. Il était trop tôt pour pouvoir cerner les répercussions de ce changement, mais la première réaction du personnel était négative.

2.2.4 Choix de la langue

Les gestionnaires supérieurs ont mentionné que la prestation de services bilingues appropriés était déjà une préoccupation en Alberta, avant même que l'EDMT ne soit mise en œuvre. Ils ont ajouté que le MESPP a fait un travail considérable pour faire en sorte que ces services soient disponibles, en particulier dans les régions où la *demande est importante* (demande de services en français), conformément à la *Loi sur les langues officielles*. Les gestionnaires de DRHC sont unanimes à féliciter l'Alberta pour la façon dont elle s'est acquittée de cette obligation – *un exemple qui montre que la province se montre à la hauteur*.

Le service est offert en français dans un certain nombre de municipalités de l'Alberta grâce à une série de modes de prestation :

- La région d'Edmonton-Nord-Est est caractérisée par une *forte demande*. On y a mis sur pied un processus de consultation communautaire pour évaluer les services en français, en collaboration avec DRHC et le personnel chargé des langues officielles ayant de l'expérience dans ce domaine. La communauté francophone a participé à un processus conjoint de planification en quatre étapes comportant les volets suivants : une réunion de planification, l'élaboration d'un plan d'action, la formation des employés du CSCA, qui était axée sur leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, et une évaluation de la prestation des services.

- Selon un représentant clé de la communauté, on a respecté les besoins des francophones d'Edmonton et le processus a été bien accepté. Le nouveau Centre francophone de formation professionnelle est un service dispensé par un fournisseur contractuel et géré par le MESPP. Il doit rendre compte de ses activités à la communauté francophone ainsi qu'au gouvernement de l'Alberta. Au moment de nos visites sur les lieux, on s'affairait à mettre au point et à acquérir des ressources, dont des brochures et du matériel en français destinés aux bibliothèques des CSCA.

- Dans la région de Calgary-Centre, les gens pouvaient se prévaloir de services en français grâce à un tiers fournisseur de services et à un employé bilingue du CSCA Harry Hayes. Du matériel en français y est également mis à la disposition des clients.

- Grâce à un processus de consultation communautaire, on a également pu déceler des besoins importants dans la région de Banff et de Canmore. Pour répondre à la demande, on a mis sur pied dans ces deux endroits des services d'emploi bilingues à contrat.

- Le CSCA de Lethbridge a été désigné bilingue et, bien que la demande de services en français ne soit pas très forte, plusieurs employés sont bilingues. De plus, le centre s'est entendu avec l'Association francophone pour dispenser des services au fur et à mesure des besoins.

- Le centre de Slave Lake n'est pas reconnu pour avoir une forte demande selon la *Loi sur les langues officielles*, mais le CSCA de l'endroit dispose d'un employé bilingue, ainsi que de quelques autres membres du personnel capables de traduire en langue crie.

- Au niveau provincial, deux consultants bilingues dans le domaine des banques d'emploi ont été embauchés afin d'offrir un service en français, et la mise en place d'une ligne directe était envisagée pour déterminer si les services en français allaient être utilisés. Un certain nombre de publications et de brochures du MESPP étaient en voie d'être traduites en français, et des ressources en français étaient acquises ou mises au point au profit des CSCA.

Selon nos observations, des services en français sont offerts dans un certain nombre d'emplacements, grâce à la présence d'un personnel bilingue et au recours à des fournisseurs contractuels capables de dispenser des services dans cette langue. Au cours de notre recherche de données qualitatives, nous avons pu repérer une personne qui n'avait pas réussi à se faire servir dans la langue de son choix au moment où elle demandait ce service. (L'employé bilingue était déjà occupé avec un autre client et, plutôt que d'attendre, la personne en question a décidé de se faire servir en anglais.) Au cours de notre revue

quantitative, deux personnes seulement ont mentionné qu'elles avaient demandé des programmes ou des services en français. Aucune des deux n'a rencontré de difficulté à obtenir des programmes ou des services dans la langue de son choix.

Dans l'ensemble, nous estimons que l'Alberta a plus que tenu son engagement de fournir des services en français comme prévu dans l'EDMT.

2.2.5 *Flexibilité au niveau local*

Le personnel divergeait d'opinion quant à la mesure dans laquelle on favorisait la prise de décisions à l'échelle locale dans le cadre de l'EDMT. Selon certaines personnes, l'administration de l'EDMT en Alberta avait donné naissance à un système bureaucratique plus lourd et comportant davantage de paperasserie, à des lignes directrices rigides en matière de financement et de passation de marchés, et à une plus grande centralisation. Pour d'autres, le pouvoir décisionnel au sujet des programmes semblait s'être accru, se traduisant par une plus grande souplesse du programme.

Certains gestionnaires supérieurs étaient d'avis que les directeurs régionaux avaient une approche différente du point de vue des dépenses, l'un d'entre eux affirmant, notamment, que le personnel des bureaux locaux avait plus de pouvoir en matière de prise de décisions que celui dont il se prévalait actuellement. Ce manque d'uniformité se manifestait également chez les fournisseurs ayant des contrats dans plusieurs régions.

2.2.6 *Réactions et disparités régionales*

Nous avons pu observer des différences dans la façon de dispenser les PSA selon la région. La première disparité observée est liée aux différentes façons dont plusieurs PSA sont gérés, en particulier :

- Dans les grands centres urbains de Calgary et Edmonton, le PFCE était administré par un tiers, tandis que dans les petits centres, le personnel du MESPP s'occupait directement des plans de formation;
- À Edmonton, le SDP était le principal moyen utilisé pour acquérir des compétences, ce rôle étant dévolu au programme MVC à Calgary;
- La définition des groupes cibles du programme MVC était différente à Edmonton (obstacles multiples) et à Calgary (personnes hautement spécialisées dans certains cas);
- À Lethbridge, il peut arriver que les cours d'initiation des SACE soient offerts en deux blocs de huit semaines, comparativement aux sessions habituelles qui s'échelonnent sur quatre semaines.

La deuxième différence que nous avons pu constater est l'importance de la contribution financière que doivent verser les participants à l'égard du coût de leur intervention. L'exigence d'une contribution de 1 350 $ était traitée différemment selon la région.

À Edmonton, il semble que cette exigence était strictement respectée; cependant, tous les participants au programme MVC (clients généralement confrontés à de multiples obstacles) en étaient exemptés. À Calgary, aucun client des PSA ne bénéficiait d'une exemption, mais il semble que le personnel gérait les cas d'exception en ayant recours à la catégorie *Circonstances spéciales*. Dans de tels cas, les clients pouvaient être dispensés de verser la contribution de 1 350 $.

Tant les cadres supérieurs que les gestionnaires locaux estiment que la liberté d'action au niveau régional était essentielle à la mise en œuvre des programmes et services de l'EDMT. Les différences et les adaptations que nous avons pu constater d'une région à l'autre peuvent s'expliquer par le caractère général des lignes directrices du programme et l'encouragement à faire preuve de souplesse dans leur application. Ces constatations pourraient s'expliquer, d'une part, par une mise en œuvre de l'EDMT soucieuse de répondre de façon appropriée aux besoins de la population locale.

D'autre part, elles pourraient également être le signe d'une mise en œuvre inappropriée et de l'absence d'une vision commune d'un endroit à l'autre. De façon générale, malgré l'existence des grandes définitions présentées dans les documents de programme, nous avons pu constater que les personnes interviewées avaient du mal à faire une distinction entre les différents PSA et qu'une grande confusion régnait.

Compte tenu des constatations que nous avons pu faire, nous ne sommes pas en mesure de dire si les différences observées sont le symptôme d'une application adéquate du programme et de son adaptation afin de répondre aux besoins particuliers, ou d'une mise en œuvre inappropriée et d'un manque de vision commune. (La taille des échantillons de notre enquête n'est pas suffisante pour détecter les variations au niveau du succès des clients selon la façon dont les différents programmes sont appliqués.) Il serait souhaitable de se pencher de nouveau sur cette problématique au moment de l'évaluation-bilan.

Quelle qu'en soit la raison, les importantes disparités régionales sont un sujet de préoccupation du point de vue de l'équité. Il est bien possible que les clients n'aient pas les mêmes possibilités d'accès aux divers PSA et au financement selon la région où ils habitent.

2.2.7 *Préoccupations relatives au mode de prestation de services*

Nous avons relevé peu de problèmes relatifs à l'application de l'EDMT, en dépit de l'importance des changements qu'elle a apportés. Une grande partie de ce succès doit être attribué à la compétence du personnel et à la collaboration à tous les niveaux.

Il existe cependant quelques sujets de préoccupation, dont nous faisons état ci-dessous.

a) Absence de lignes directrices administratives claires

Le personnel de première ligne n'était pas suffisamment préparé à la transition, qui entraînait pourtant des changements importants. Dans une certaine mesure, le personnel estime que si la gestion a adopté la formule du courrier électronique, c'est pour pouvoir

répondre aux situations d'urgence à mesure qu'elles se présentaient. Il aurait été irréaliste d'imaginer que des lignes directrices générales permettraient de faire face à toutes les situations, mais le personnel estime qu'on a trop souvent donné des directives en réaction à un problème. Le personnel, qui était probablement habitué à consulter un guide des politiques pour savoir quoi faire, devait maintenant s'appuyer sur toute une série de messages électroniques, ce qui absorbait beaucoup de temps et rendait leur tâche plus difficile. Se tenir au courant des nouveaux développements et des changements de politique était pour eux un problème.

b) Gestion accrue des marchés

La mise en œuvre de l'EDMT s'est traduite par une augmentation considérable du volume des contrats de service à gérer et par un accroissement important du fardeau administratif. Par exemple, avant l'EDMT, le bureau du MESPP à Calgary gérait 15 contrats de formation par an et desservait quelque 6 000 clients, la plupart d'entre eux dans le cadre du programme de SFI. La mise en œuvre de l'entente a imposé au personnel la prise en charge de 120 contrats de DRHC et la responsabilité de servir environ 32 000 clients supplémentaires de l'AE. Au fil du temps, les contrats de DRHC arrivaient peu à peu à échéance et le personnel a dû en rédiger de nouveaux qui tenaient compte à la fois des spécifications des PSA et du processus de demande de proposition du gouvernement de l'Alberta.

Ce processus de demande de proposition était nouveau pour de nombreux fournisseurs travaillant auparavant avec DRHC et représentait pour eux un important changement, ainsi que pour le personnel qui s'en occupait. Dans tous les sites où nous avons fait une étude de cas, les deux groupes nous ont fait part de nombreuses observations sur ce processus. De façon générale, les membres du personnel, comme les fournisseurs, sont unanimes à reconnaître que le processus de demande de proposition avait permis de responsabiliser l'ensemble du système de formation en le rendant plus transparent, équitable et ouvert, et plus adapté au marché. Cependant, le personnel y voyait deux inconvénients :

- Le processus était long puisqu'il fallait compter de trois à six mois entre le moment où la demande était élaborée et la signature du contrat. Cela empêchait de servir la clientèle au moment opportun, et de réagir à temps aux besoins du marché du travail;

- Ce processus exigeait beaucoup de main-d'œuvre. Pour chaque contrat, il fallait mettre sur pied un comité de sélection, établir une grille de notation, faire de la publicité sur MERX (base de données nationale pour les appels d'offres du gouvernement), organiser une session de questions et réponses, examiner toutes les propositions (dans les grands centres, on peut recevoir de 30 à 40 propositions), faire un examen plus détaillé des propositions sélectionnées et négocier les termes du contrat final avec le fournisseur retenu.

c) Préoccupations des fournisseurs

Les fournisseurs avaient de nombreuses préoccupations au sujet des contrats. La plupart s'inquiétaient de la question de leur responsabilité (voir le chapitre 3), particulièrement à l'égard des services à assurer et de la rémunération selon le service dispensé, précisée dans les contrats du gouvernement de l'Alberta. Selon eux, le fait de pouvoir rédiger une offre gagnante ne garantit pas pour autant la qualité du service à la clientèle. Ils s'inquiétaient

également du fait que le processus les obligeait à entrer dans la concurrence dans le monde de la formation des compétences, où la norme est la collaboration, qui fait partie des obligations professionnelles.

Par ailleurs, les fournisseurs nous ont également indiqué que le personnel du MESPP était très abordable et que, selon eux, la plupart de leurs préoccupations pourraient se régler grâce aux discussions.

d) Préoccupations relatives à la protection des renseignements personnels et au système

La confidentialité des dossiers et des renseignements personnels était respectée sur le terrain si l'on en croit la rétroaction reçue lors des études de cas sur place, mais l'une des conséquences inattendues de cette observation des règles est que le partage de l'information était plus difficile, avec des conséquences néfastes sur l'opportunité des services rendus. Après la signature de l'entente, une difficulté associée à cette question de la confidentialité des renseignements a continué à causer une grande irritation chez le personnel; il s'agit de la possibilité de consulter la liste des prestataires actifs. Le personnel du MESPP aurait aimé pouvoir consulter cette liste afin de procéder à une première identification des clients et de faire une planification stratégique des utilisateurs potentiels des services, mais DRHC ne pouvait les y autoriser pour des motifs de confidentialité du dossier du client. Cette liste aurait permis au personnel du MESPP ou aux tiers fournisseurs de services de prendre contact avec les personnes admissibles et de prévoir les besoins en matière de PSA. Une telle approche aurait permis :

- de repérer les personnes ayant le plus de besoins;
- de faire un meilleur usage des ressources en personnel et en fournisseurs de services;
- de réduire le délai précédant le début d'une intervention. Une période préintervention plus courte aurait à son tour pour effet :
  - d'accélérer le retour au travail (RT) et d'augmenter le niveau des prestations d'AE non versées;
  - d'éviter aux prestataires actifs d'épuiser toutes leurs prestations en vertu de la partie I de l'AE avant la fin de leur programme, avec pour conséquence éventuelle l'augmentation du soutien du revenu accordé en vertu de la partie II de l'AE.

Les tiers fournisseurs de services, à l'instar du personnel du MESPP, ne sont pas autorisés à consulter la liste des prestataires actifs. Il s'ensuit qu'ils sont privés d'information sur leurs clients potentiels. Pourtant, les conséquences peuvent être plus importantes dans leur cas puisqu'ils sont rémunérés en fonction des services rendus. L'impossibilité de contacter les clients éventuels pourrait avoir une influence négative sur leur capacité à atteindre les objectifs visés.

Les préoccupations relatives à la confidentialité empêchent également le personnel du MESPP ou les fournisseurs, qui donnent de l'information aux agents d'Enquêtes et contrôle de DRHC, de lancer eux-mêmes des procédures d'annulation de l'admissibilité d'une personne, ce qui peut se traduire par le versement en trop de prestations d'AE.

On a entrepris des négociations sur le partage de l'information et des données peu après la signature de l'EDMT, mais rien n'était encore réglé en mars 1999. Parmi les sujets abordés au cours de ces négociations, signalons l'accès aux données sur les prestataires de l'AE et leur interprétation, la transmission dans les deux sens de l'information sur les résultats ou des données relatives aux réalisations, et un mécanisme permettant de communiquer à DRHC les décisions portant sur le refus d'une demande afin de pouvoir mettre en place une procédure de suivi.

3. Application

Dans ce chapitre, nous examinons les modalités d'application de l'Entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail (EDMT) et des Programmes et services de l'Alberta (PSA).

3.1 Dotation en personnel

L'EDMT représente un changement majeur dans l'administration des programmes et services en Alberta, avec des conséquences négatives pour le personnel :

- La planification de la transition à l'EDMT s'est faite principalement au niveau politique, laissant au personnel de première ligne une myriade de détails à régler après sa mise en œuvre. Les stratégies proposées ont continué à évoluer après la signature de l'entente, pour régler les difficultés au fur et à mesure qu'elles se présentaient, ce qui a eu pour conséquence de créer une certaine incertitude qui rendait mal à l'aise de nombreux employés qui auraient préféré faire les choses *selon les règles*.

- La charge de travail des employés a augmenté avec l'entrée en vigueur de cette entente, souvent en raison de procédés inefficaces (p. ex., systèmes, partage des données), d'un manque d'information et de la duplication des efforts, ainsi que de l'augmentation du volume d'activité (p. ex., passation de contrats) et des nouvelles méthodes de travail.

- Les employés nous ont signalé qu'ils avaient besoin de plus de formation dans le domaine des politiques et des procédures, en particulier celles qui touchent le financement accordé aux clients. La gestion partage cette opinion. Selon elle, ces problèmes seraient liés à des contraintes du point de vue des ressources et des délais imposés, à la nécessité d'uniformiser les pratiques à tous les endroits, et à l'obligation toujours présente de s'adapter à des changements constants.

- Le niveau des ressources en personnel était inadéquat, tout particulièrement à Calgary. Au moment de l'entrée en vigueur de l'EDMT, on jugeait déjà insuffisant ce niveau de ressources en personnel et, au moment de l'évaluation, il était toujours inférieur à celui des autres emplacements. Il convient de remarquer que l'ensemble du personnel qui était chargé de la prestation des services auparavant devait faire l'objet d'un transfert, mais que, en fin de compte, tout le personnel n'avait pas été transféré à la province. Selon nos renseignements, l'équipe de gestion est consciente des problèmes de dotation et s'efforce de satisfaire les besoins les plus pressants.

En dépit des multiples problèmes auxquels ils ont dû faire face, les employés ont réussi à donner d'eux-mêmes une image professionnelle. La rétroaction des participants, des employeurs, des agents de prestation et des gestionnaires quant au service offert par les employés des Centres de services Canada-Alberta (CSCA) était éminemment positive. Tout le monde s'entendait pour les féliciter de leur capacité à s'adapter aux multiples changements et incertitudes découlant de l'entrée en vigueur de l'EDMT, ainsi que de leur professionnalisme et de leur capacité à se concentrer sur les besoins des clients.

3.2 Le regroupement des services sous un même toît entraînait des problèmes particuliers

La plupart des gestionnaires supérieurs du ministère de l'Enseignement supérieur et du Perfectionnement professionnel de l'Alberta (MESPP) ont affirmé que le regroupement des services sous un même toit présentait un avantage pour la clientèle, qui disposait ainsi d'un guichet unique et d'un meilleur accès aux services. Ils ont également souligné que cette coimplantation permettait aux employés de déterminer plus rapidement les besoins du client et d'y répondre, et que cela avait accéléré le transfert des connaissances entre les membres du personnel.

Cependant, cette coimplantation était la source de plusieurs préoccupations.

3.2.1 Le résultat de la coimplantation est loin d'être conforme aux prototypes des CSCA

À l'origine, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et le ministère des services sociaux pour la famille de l'Alberta (AFSS) participaient plus activement au projet de démonstration des CSCA que le MESPP, que l'on considérait comme un partenaire secondaire. Avec l'EDMT, le rôle du MESPP est devenu plus important et les premiers bureaux des CSCA ont rapidement changé. Des barrières ont commencé à s'élever entre les différents groupes de personnel, et les nouvelles dispositions de travail étaient moins satisfaisantes aux yeux des employés qui avaient, à l'origine, œuvré au sein d'un CSCA type. Selon ces gens, les procédures plus rigoureuses instaurées avec l'avènement de l'EDMT avaient mis un frein à la facilité avec laquelle ils pouvaient collaborer auparavant.

Cette perception du personnel était généralisée, mais les dispositions permanentes de l'EDMT ne permettaient pas de maintenir la souplesse qui avait, au nom de la facilité et du service au client, caractérisé le projet de démonstration.

3.2.2 La coimplantation était extrêmement complexe

La mise en place de services regroupés sous un même toit dans l'ensemble de l'Alberta s'est révélée être un véritable défi du point de vue administratif, et continue de l'être, puisqu'il est nécessaire de faire correspondre les baux de location et de trouver des locaux adéquats permettant d'héberger un nombre important d'employés – souvent une centaine de personnes dans un même endroit. Les négociations nécessitaient le concours de plusieurs parties, soit des représentants du MESPP, des bureaux de DRHC en Alberta et à Ottawa, de deux ministères des Travaux publics, ainsi que d'autres partenaires comme les bureaux du ministère des services sociaux pour la famille de l'Alberta (AFSS) ou encore d'autres groupes communautaires ou du gouvernement qui devaient occuper les mêmes locaux. Il semble que les ressources prévues ont été insuffisantes pour venir à bout de ce processus, et que ni l'un ni l'autre des deux ministères des Travaux publics ne considéraient l'EDMT comme une priorité. Selon un gestionnaire, la coimplantation et

toutes les dispositions à prendre pour y arriver avaient constitué le plus grand défi à relever au cours des cinq dernières années. Malgré cela, un autre gestionnaire a signalé que l'expérience de l'Alberta était mise à profit pour créer des modèles de coimplantation dans d'autres provinces.

Un problème connexe est celui des accords de transfert du coût des baux entre DRHC et le MESPP. À la suite du transfert des employés au MESPP, DRHC devait verser à la province les économies réalisées sur les baux. On avait prévu dans l'EDMT un montant nominal de référence car il était impossible de prévoir à ce moment-là quel serait le nombre exact de personnes transférées. Il en est résulté une procédure complexe de suivi, selon le nombre de personnes, l'emplacement et le coût au pied carré, pour calculer l'équivalent en dollars du bail. En faisant une rétrospective de la situation, on constate qu'il aurait été plus simple et plus aisé d'établir un montant fixe par employé et par année.

3.2.3 Les problèmes de culture étaient importants

La coimplantation dans les CSCA s'est révélée une transition difficile à faire, et les responsables de la planification ne s'étaient pas penchés suffisamment sur les divers problèmes que pouvaient engendrer la fusion de deux cultures corporatives différentes sur le plan des ressources humaines. Le fait que la taille des deux entités en cause était tellement différente l'une par rapport à l'autre dans certains emplacements s'est traduit par un choc culturel. Il a fallu bien du temps pour arriver à niveler les disparités en matière de terminologie, dont la définition du client, et les divergences de procédures.

Malgré cela, la crise de croissance liée à la coimplantation a été minimisée par l'engagement de la gestion et du personnel envers l'idéal inscrit dans l'EDMT. Leur engagement, leur vision et la détermination d'aller plus loin, quel que soit le prix à payer sur le plan personnel, sont les éléments qui ont rendu cette transition possible. Dans tous les emplacements, le personnel a fait remarquer que ce concept de guichet unique avait été bénéfique pour la clientèle, et qu'une plus grande collaboration entre le MESPP et DRHC était en train de devenir réalité, même si elle était un peu déficiente à l'heure actuelle.

3.3 Sensibilisation au programme et promotion

Selon l'entente, l'Alberta s'engage à faire la promotion du gouvernement du Canada et de celui de la province dans toutes les activités liées à l'EDMT au moyen, par exemple, d'affiches, de papier à en-tête, de brochures, de rapports et d'annonces publicitaires. De plus, le drapeau canadien doit être placé en évidence dans tous les CSCA, et une affichette doit indiquer clairement au public que les kiosques automatisés d'information sur le marché du travail sont mis à sa disposition par DRHC. Dans toutes les études de cas des CSCA, cette visibilité des deux parties était évidente, et il semble bien que l'Alberta ait respecté ses engagements. Cependant, les bureaux du MESPP (le bureau régional d'Edmonton-Nord-Est, celui de Calgary-Centre, ou encore le Comité d'information sur le marché du travail de Calgary (CIMT), n'affichaient que peu de signalisation extérieure, voire pas du tout.

À d'autres égards, l'information publique était beaucoup moins évidente, probablement à cause de la réticence du gouvernement de l'Alberta à faire de la publicité et à être perçu comme entrant en concurrence avec le secteur privé. Des lignes directrices en matière de publicité étaient encore en voie d'élaboration au moment de l'évaluation. En conséquence, dans tous les bureaux que nous avons visités, le personnel a mentionné qu'il n'avait pas fait la promotion directe de ses programmes depuis plusieurs années. Autre conséquence, la sensibilisation de la communauté aux divers programmes et services disponibles était jugée faible par tous les groupes interrogés dans le cadre de notre collecte de données qualitatives.

La rétroaction des personnes-ressources clés quant à la sensibilisation du public aux programmes et services offerts était uniformément négative. Dans tous les sites, les intervenants croyaient que cette sensibilisation était limitée et ils estimaient en général que les communautés n'étaient pas bien informées des possibilités qui leur étaient offertes. Les clients de l'AE et les employeurs nous ont souvent mentionné que c'est grâce au bouche-à-oreille qu'ils avaient entendu parler de leur programme ou de leur service. De plus, le manque d'information semble se traduire par un plus grand nombre de placements inappropriés attribuables à la confusion entourant le mandat de l'agence. Les agents de prestation et les clients ont également déclaré que certains clients étaient amenés à *tourner en rond* à cause d'un manque général de sensibilisation du personnel des CSCA. (Nous ne savons pas si cette perception a changé avec le temps ou s'il ne s'agit que d'une première impression.)

Nous avons recueilli d'autres renseignements sur la sensibilisation grâce à une enquête auprès des participants et des membres du groupe témoin. Ces derniers sont des non-participants présentant des caractéristiques statistiquement semblables à celles des participants.

Chez les personnes ayant confirmé leur participation aux PSA, près de la moitié (50 p. 100) ont obtenu de l'information sur leur programme auprès d'un bureau du gouvernement. Cinq pour cent ont été renseignés à la fois par un bureau du gouvernement et un tiers fournisseur de services, tandis que 10 p. 100 ont obtenu de l'information sur leur PSA uniquement par l'intermédiaire d'un tiers fournisseur. Dix-sept pour cent avaient entendu parler des PSA grâce au bouche-à-oreille et 10 p. 100 avaient vu ou entendu des annonces publicitaires à ce sujet. La plupart des participants ayant pris connaissance de l'existence des PSA semblaient savoir où ils devaient s'adresser pour obtenir de l'information, au lieu de compter sur l'information qui pouvait leur être fournie par la publicité ou le bouche-à-oreille.

Quarante-six pour cent des membres du groupe témoin n'avaient jamais entendu parler des PSA dont nous leur présentions la liste au cours de notre enquête. Ces gens avaient été sélectionnés parce qu'ils présentaient des caractéristiques statistiquement semblables à celles des participants, hormis le fait de participer à un programme. Quarante et un pour cent de ceux qui avaient été retenus à cause de leur similitude avec les prestataires actifs, et 53 p. 100 de ceux qui l'avaient été en raison de caractéristiques se rapprochant de celles des prestataires réadmissibles ne connaissaient pas l'existence des PSA. Cette constatation est importante, surtout parce qu'elle montre le peu de sensibilisation des prestataires actifs à l'existence des PSA.

La plus forte sensibilisation aux programmes des membres du groupe témoin qui en connaissent l'existence concerne le Programme de formation des apprentis (52 p. 100), le PFCE (50 p. 100), le PP (47 p. 100), les SACE (41 p. 100) et le PPC (40 p. 100). Dans le groupe témoin, cette sensibilisation était moins forte dans le cas du PTI (25 p. 100), du PMVC (20 p. 100) et du PFC (9 p. 100). Nous n'avons posé aucune question sur la source d'information de ceux qui connaissaient l'existence des programmes.

Tous les gens interrogés à l'occasion de notre recherche qualitative nous ont parlé de la nécessité d'un marketing actif et visible. Parmi les éléments qui, selon eux, mériteraient plus d'attention à l'avenir, soulignons la signalisation, la représentation du partenariat DRHC-MESPP, les tiers fournisseurs de services, et la publicité de certains programmes et services.

Un comité provincial se penche sur ces questions. Cependant, il convient de souligner que le personnel de programme, déjà surchargé, s'inquiète du fait que *si cela devait se produire* (la publicité), *les clients se présenteront* et les employés risquent d'être submergés par la demande.

3.4 Facilité d'accès

L'accessibilité aux programmes et services semblait satisfaisante à tous les endroits, selon nos résultats qualitatifs, et nous n'avons enregistré aucune rétroaction négative de la part de la clientèle. Les problèmes relevés par les clients visent plutôt l'insuffisance de la signalisation (Calgary) ou la piètre visibilité au niveau de la communauté (Slave Lake). Compte tenu des difficultés rencontrées lors de la location des locaux communs aux différentes instances, l'absence de rétroaction négative peut être interprétée, selon certains, comme un succès.

La plupart des participants confirmés retenus pour nos enquêtes (60 p. 100) indiquent qu'ils font affaire avec un bureau du gouvernement pour ce qui touche leur programme. Un autre groupe de 38 p. 100 était en contact avec un tiers prestataire de services, comme un organisme communautaire ou un établissement de formation.

La plupart des participants (77 p. 100) affirment qu'ils n'avaient eu aucune difficulté à accéder aux programmes et services offerts depuis le 1er novembre 1997. Cinq pour cent ne se rappelaient plus s'ils avaient ou non eu ce genre de difficulté.

Dix-huit pour cent des participants avaient eu des difficultés. L'obstacle le plus important était de nature financière (5 p. 100 de l'ensemble des participants) – manque de fonds ou coupures, ainsi que perte éventuelle de prestations. Un nombre égal de participants (2 p. 100 dans chaque cas) ont signalé :

- des difficultés pour obtenir de l'information;
- des obstacles au moment de la demande, par exemple des critères trop nombreux, de longs délais et des listes d'attente;
- le refus d'admissibilité.

La durée du programme était adéquate aux yeux de la plupart des participants aux groupes de discussion, mais certains ont mentionné que le matériel était trop condensé ou que la durée du cours ne correspondait pas à celle de leur financement dans le cadre de l'AE (les participants pouvaient, au besoin, demander un soutien en vertu de la partie II de l'AE). À Lethbridge, le personnel a déclaré que la durée des cours d'initiation devrait être plus flexible, tout dépendant des besoins de la communauté. Les employeurs, quant à eux, estiment que les PFCE devraient être plus individualisés, selon les besoins du client et de l'employeur. Aucun des participants à notre enquête n'a signalé de problèmes de cette nature en ce qui touche l'accessibilité aux PSA.

Tous les emplacements que nous avons visités à l'occasion de notre évaluation offraient un accès adéquat aux personnes handicapées. Aucun n'avait reçu de commentaires négatifs à ce sujet. La plupart des CSCA disposaient de moyens d'accès et d'un stationnement excellents, bien que le CSCA Argyll d'Edmonton très achalandé souffrait de quelques problèmes d'accès au transport et d'un stationnement congestionné.

Ainsi que nous l'avons déjà indiqué, le MESPP avait mis en place tout un réseau de services en français, dont on pouvait se prévaloir par divers moyens, mais nous n'avons relevé que peu de demandes de services dans cette langue.

Certains membres du groupe témoin avaient participé à un PSA, soit les participants postérieurs au 31 octobre 1998. Les PSA les plus populaires étaient les SACE (13 p. 100), le PFCE (11 p. 100), le PP (9 p. 100) et le PFC (7 p. 100). Le Programme de formation des apprentis a été mentionné par 12 p. 100 des gens appartenant au groupe témoin.

Nous avons également demandé aux membres du groupe témoin qui connaissaient l'existence des PSA, mais ne s'en étaient pas prévalu, de nous donner les raisons pour lesquelles ils s'étaient abstenus d'y participer. Quarante-sept pour cent d'entre eux déclarent que c'est parce qu'ils avaient trouvé un emploi, 15 p. 100 parce qu'ils n'en avaient aucune connaissance, tandis que 10 p. 100 estiment qu'ils n'en auraient tiré aucun bénéfice. Les répondants ont mentionné, dans une proportion de moins de 4 p. 100 dans chaque cas, la difficulté d'accès, un coût trop élevé et le fait de ne recevoir aucune aide financière.

3.5 Excellence du service

L'un des principes établis pour la mise en œuvre de l'EDMT était l'excellence du service à la clientèle. Ce concept de l'excellence comportait un certain nombre de composantes, dont l'uniformité, la notion de *guichet unique*, la qualité du service, la rapidité d'exécution, l'équité d'accès et l'abordabilité. Nous présentons dans cette partie du rapport nos constatations relatives à l'excellence du service.

3.5.1 Uniformité

L'uniformité des règles appliquées à tous les clients et dans tous les centres était considérée comme l'une des caractéristiques importantes d'un excellent service à la clientèle. Parallèlement, les lignes directrices du programme ont délibérément été élaborées de façon générale, et on favorisait la souplesse dans leur interprétation. Parvenir à établir un équilibre entre ces deux principes potentiellement contradictoires se révèle une entreprise difficile.

Pour parvenir à l'équité, il semblerait logique de penser que tous ceux qui sont dans la même situation doivent être traités de la même façon. Cependant, l'application de règles uniformes dans deux emplacements ayant une différente conjoncture du marché du travail, ou dont les clients ont des caractéristiques différentes, risque de se traduire par des iniquités envers ceux qui se trouvent dans une communauté défavorisée. La souplesse préconisée peut être un moyen de redresser les inégalités créées par la situation locale.

Dans l'ensemble, il semble que l'uniformité soit la norme. Nous avons relevé peu de cas de manque d'uniformité. Selon la rétroaction des participants et des agents de prestation, il existerait, entre les régions, **quelques** différences au niveau des programmes et **un certain** manque d'uniformité en ce qui a trait aux pratiques, en particulier dans le domaine du financement.

Ces différences ne semblent pas avoir pour objectif de réduire les inégalités engendrées par la situation locale. Il en résulte que ces quelques cas de manque d'uniformité ne semblent pas dictés par une volonté d'équité en faisant preuve de souplesse sur le plan local. Il serait souhaitable d'examiner de nouveau cette problématique dans le cadre de l'évaluation-bilan.

3.5.2 Guichet unique

L'une des pierres angulaires, aux yeux de l'ensemble du personnel sur le terrain, était le concept de guichet unique, que l'on qualifie parfois d'accès unique. L'EDMT devait en principe offrir aux clients un accès facile aux différents services, une détermination rapide de leurs besoins et une solution pour les combler en temps opportun, ainsi qu'un retour imminent sur le marché du travail. L'objectif était de donner un meilleur service, de cesser de renvoyer les clients d'un bureau à l'autre de DRHC et du MESPP (et, dans certains cas, du AFSS également) et d'harmoniser la formation au marché du travail dans la communauté. La combinaison des services permettait également d'en améliorer l'efficacité et de réaliser des économies.

La plupart des CSCA offraient un guichet unique. Des difficultés opérationnelles, dont il a déjà été question, ont mis un frein aux possibilités d'amélioration au niveau de l'efficacité et aux économies potentielles, tout au moins au début de la mise en œuvre de l'entente. Selon le personnel, on s'en allait cependant dans la bonne direction et on pouvait d'ores et déjà offrir plus de services, et de meilleure qualité, qu'auparavant à un plus grand nombre d'Albertains.

Cependant, le personnel de Calgary craignait que le processus d'entrée des clients soit confus, long et compliqué, étant donné qu'il fallait prendre contact avec différents bureaux afin d'obtenir les approbations nécessaires et de faire évaluer les dossiers. Selon les employés, il ne s'agissait pas d'un guichet unique. Aucun autre centre n'a soulevé cette difficulté et les résultats de notre enquête auprès des participants ne corroborent pas cette préoccupation. Les participants de Calgary n'ont pas non plus mentionné de difficultés d'accès aux PSA.

3.5.3 Qualité du service

La qualité est l'un des autres volets de l'excellence du service. Nos constatations à ce sujet découlent de nos méthodes qualitatives et quantitatives de collecte des données.

Lors de notre enquête, nous avons demandé aux participants de coter la qualité du service offert par le personnel avec lequel ils étaient en contact. Ceux qui ont répondu n'étaient pas nécessairement en mesure de faire une distinction entre le personnel gouvernemental et celui des tiers fournisseurs de services. En conséquence, les résultats **pourraient** fort bien représenter la qualité du service offert à la fois par les deux groupes.

Les participants à notre enquête, dont le programme était terminé, ont coté le personnel avec lequel ils avaient été en contact au moment de leur participation au programme en fonction de la qualité du service offert, sur une échelle de 1 à 7; selon cette échelle, 1 correspondait à « mauvais » et 7 à « excellent ». Bien que l'on n'ait pas relevé de grande différence entre les divers PSA, ce sont les participants au PPC qui ont attribué la cote la plus élevée au personnel à qui ils avaient affaire, et ceux du PFCE la plus mauvaise.

a) Courtoisie

Les participants aux groupes de discussion ont fait des commentaires positifs dans tous les emplacements quant à la courtoisie avec laquelle ils avaient été accueillis dans les CSCA.

Lors de notre enquête, les participants ont donné une cote élevée de 6,1 sur une échelle de 7 points en ce qui a trait à la courtoisie du personnel. La cote est élevée dans toutes les régions, la plus haute (6,3) ayant été attribuée dans le Sud. Cette perception de la courtoisie augmentait légèrement selon la plus récente date à laquelle le PSA avait pris fin – une cote de 6 chez ceux dont le programme s'était terminé plus d'un an auparavant, à 6,1 chez ceux qui ont fini entre six et douze mois plus tôt, pour atteindre 6,2 dans le cas de ceux dont le programme est venu à échéance dans les six derniers mois.

b) Connaissances

La cote moyenne, du point de vue des connaissances du personnel, est de 5,9. Cette perception de la connaissance est d'autant plus élevée lorsque la fin du PSA est plus récente – avec 5,6 chez ceux dont le programme avait pris fin plus d'un an auparavant, 5,7 pour ceux qui ont fini entre six et douze mois plus tôt, et 6,1 dans le cas de ceux dont le programme est venu à échéance dans les six derniers mois. Le niveau de perception des connaissances du personnel varie légèrement d'une région à l'autre, la cote s'établissant à 5,8 à Edmonton et à 6 à Calgary. Le score moyen à Edmonton pourrait être le reflet de l'impact initial du roulement de personnel, qui a eu pour conséquence de réduire la durée moyenne d'occupation d'un poste pour tous les employés. À long terme, ce roulement de personnel pourrait se traduire par un élargissement de leur base de connaissances et probablement par un score plus élevé.

c) Efficacité

Les participants ont évalué l'efficacité du personnel et lui ont attribué une cote de 5,8 sur une échelle de 7 points. À l'origine, cette perception était légèrement moins bonne, soit 5,6, dans le cas de ceux dont le PSA était venu à échéance plus d'un an auparavant.

d) Empathie

Les participants aux groupes de discussion ont mentionné que le personnel faisait généralement preuve d'empathie et de compréhension à leur égard. De plus, les fournisseurs ont indiqué que le personnel était engagé, professionnel, d'un abord facile, faisait preuve de collaboration et s'occupait rapidement de leurs problèmes. Cette opinion était corroborée par le fait que, malgré les préoccupations soulevées par les agents au sujet des contrats, ils estimaient que le personnel du MESPP avait fait du bon travail.

Notre enquête a permis de relever d'autres éléments probants. On avait demandé aux participants d'évaluer le personnel en fonction de leur « capacité à comprendre leurs besoins ». La cote moyenne s'élevait à 5,4, la cote la plus élevée, soit 5,8, ayant été attribuée dans le Nord. Cette perception de l'empathie diminue avec le temps, passant de 6,1 chez ceux dont le programme s'est terminé il y a plus d'un an, à 5,5 dans le cas de ceux qui ont fini entre six et douze mois plus tôt, et à 5,3 dans le cas de ceux dont le programme est venu a échéance dans les six derniers mois.

e) Qualité globale du service

Lors de notre enquête, nous avons demandé aux participants de faire des commentaires sur la qualité du service offert par le personnel en général. La cote moyenne, sur une échelle de 7 points, est de 5,8, valeur qui varie de 5,6 pour la plus élevée, à Calgary, à 6 dans le Nord. À l'origine, cette perception de la qualité générale du service était moins élevée puisqu'elle atteignait 5,3 dans le cas des clients dont le programme s'était terminé plus d'un an auparavant. Quant à ceux dont le PSA était venu à échéance moins de six mois avant l'enquête, la cote est de 5,8. Dans le cas des participants dont le PSA avait pris fin entre ces deux périodes de temps, la cote attribuée à la qualité générale du service s'élève à 5,9.

3.5.4 Rapidité d'exécution

Le personnel soulève un certain nombre de préoccupations quant à la rapidité d'exécution, qui sont symptomatiques des problèmes suivants :

- Délais imposés aux clients qui demandent un service :
  - aucun accès à la liste des prestataires actifs, d'où l'impossibilité de faire du marketing proactif;
  - manque de sensibilisation du public à cause de l'absence de publicité des services offerts.

- Délais à partir du moment où le client se présente pour recevoir des services :
  - délais dans la prise de décision en matière de soutien financier. On souligne que cette difficulté peut entraîner des attentes allant jusqu'à quatre semaines et même plus dans certains cas;
  - absence de partage des données qui retarde la détermination de l'admissibilité du client;
  - absence de lignes directrices claires pour le personnel;
  - pénurie de personnel à Calgary.

Les préoccupations du personnel au sujet des délais relatifs à l'accès aux services semblent corroborées par d'autres signes de carence au niveau de la sensibilisation, comme en font foi les résultats de notre enquête auprès des groupes de discussion et des personnes faisant partie du groupe témoin. Cependant, ces craintes au sujet des délais du service offert ne sont pas appuyées par les constatations que nous avons faites lors de notre recherche quantitative. Deux pour cent seulement des participants ont parlé de longs délais et de listes d'attente leur ayant causé des difficultés lorsqu'ils ont voulu se prévaloir des programmes.

3.5.5 Équité d'accès

Approximativement 20 p. 100 des personnes ayant répondu à notre enquête téléphonique ont déclaré appartenir à un groupe visé par l'équité en matière d'emploi. Six pour cent ont déclaré être d'origine autochtone, 8 p. 100 qu'elles faisaient partie d'une minorité visible et 5 p. 100 qu'elles étaient handicapées. Dans le groupe témoin, 3 p. 100 seulement des personnes se sont identifiées comme faisant partie d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi.

Les personnes d'origine autochtone et celles qui appartiennent à une minorité visible représentent respectivement 4,6 p. 100 et 10,1 p. 100 de la population de l'Alberta, selon les données du recensement de 1996. Nous ne connaissons pas la proportion des personnes handicapées. Aucune information n'est disponible sur la répartition de ces groupes dans la population des chômeurs de la province.

Le problème d'équité d'accès souligné par les tiers fournisseurs de services relevait de l'accès au programme des personnes confrontées à des obstacles plus nombreux. Selon eux, les objectifs de résultats précisés dans les contrats de formation allaient à l'encontre de toute possibilité de fournir un service aux personnes les moins susceptibles de réussir au niveau de l'emploi.

Les objectifs de résultats stipulés dans les contrats visent un certain niveau de réussite du point de vue de l'emploi et ne précisent aucune proportion quant aux personnes admissibles (pourcentage des participants confrontés à de multiples obstacles), pas plus qu'ils ne prévoient une rémunération plus élevée pour les résultats obtenus avec ces personnes au chapitre de l'emploi. La sélection des personnes les plus susceptibles de réussir est donc l'une des conséquences éventuelles de cette structure incitative, qui correspond au désir de respecter l'objectif fixé pour les retours au travail. Elle tend également à provoquer une certaine discrimination envers ceux qui sont confrontés à des obstacles plus nombreux.

D'un côté, ce système de « récompense » pour les tiers fournisseurs de services tend à les amener à porter leur attention sur les personnes qui obtiendront le plus facilement un succès « mesurable ». La disponibilité de programmes adaptés pourrait donc être affaiblie au détriment de ces groupes « défavorisés ». Lors de nos groupes de discussion, les représentants des fournisseurs de services ont indiqué qu'à l'avenir, ils seraient moins enclins à offrir des programmes aux personnes dont les perspectives de réussite au niveau de l'emploi sont plus faibles, notamment les jeunes à risque, les personnes handicapées et les travailleurs de plus de 45 ans.

Par ailleurs, des programmes spécialisés et des fonds (non prévus dans l'EDMT) sont mis à la disposition de certains groupes défavorisés comme les personnes handicapées, les jeunes et les personnes d'origine autochtone. Cependant, d'autres groupes ne bénéficient d'aucun accès privilégié aux programmes ou aux fonds, par exemple, les femmes et les personnes de plus de 45 ans.

Les données actuelles sont insuffisantes pour confirmer que ces mesures ont un effet négatif sur les groupes défavorisés, mais les indices sont tels qu'ils démontrent que la gestion devrait se pencher sur cette question.

3.5.6 Abordabilité

Il était important que les programmes et services dispensés dans le cadre de l'EDMT soient rentables, de façon à correspondre aux ressources disponibles et aux besoins des clients. De plus, l'affectation des fonds devait se faire de façon suffisamment souple pour tenir compte des priorités provinciales. Nous n'avons relevé aucune indication prouvant que les fonds alloués pour la prestation des services étaient insuffisants; en fait, certains centres n'avaient pas complètement épuisé leur budget à la fin de la première année d'application.

La plupart des participants aux groupes de discussion étaient satisfaits du financement dont ils disposaient, et certains étaient même très satisfaits. Il faut se rappeler que 5 p. 100 seulement de l'ensemble des participants, mais 29 p. 100 de ceux qui avaient connu des difficultés pour accéder aux PSA, ont affirmé que la source de leurs problèmes était un manque de fonds. Moins de 40 p. 100 des membres du groupe témoin qui connaissaient l'existence des PSA ont déclaré que l'intervention était trop coûteuse sans aide financière, ce qui expliquait pourquoi ils n'avaient pas participé au programme.

Autrement dit, les PSA semblent très abordables aux yeux des clients de l'AE. Pour certains, la durée des prestations et celle de la formation ne correspondent pas, ce qui les préoccupe. Dans le cas de ceux qui arrivent au terme de leur période de prestations d'AE en vertu de la partie I, il est possible d'obtenir un soutien financier en vertu de la partie II (en fonction de leurs besoins). Les intéressés peuvent également avoir recours à un mécanisme d'appel des décisions.

3.5.7 Responsabilité

La reddition des comptes est l'une des composantes clés de l'EDMT. Les programmes et les services d'emploi sont axés sur l'atteinte de résultats clairement définis dans le cadre de responsabilisation. L'entente prévoit trois mesures du succès :

- le pourcentage de prestataires actifs servis;
- le nombre de retours au travail chez les clients de l'AE, en particulier chez les prestataires actifs;
- les prestations d'AE non versées (partie I).

Le MESPP devait rendre compte des résultats en fonction de ces mesures. Il en tenait également responsable les tiers fournisseurs de services par le biais du processus de passation de marchés, au cours duquel on précisait que le paiement était subordonné aux résultats.

Dans leur offre de proposition, ainsi que dans le contrat offert au soumissionnaire retenu, les entreprises devaient préciser les résultats attendus du projet et le pourcentage du budget qu'ils entendaient consacrer à chacune des activités. Elles devaient, par exemple, indiquer le nombre de clients qu'ils prévoyaient servir dans le cadre de l'élaboration d'un plan d'action, et la proportion maximale du montant total des coûts qui serait facturée pour chaque activité. De plus, tous les contrats comportaient deux volets, la prestation des services d'une part, et les résultats d'autre part. Pour ce qui est des résultats, le nombre minimal de clients qui devaient trouver un emploi dans les trois mois et les six mois suivant la fin du programme était précisé dans le contrat.

Les fournisseurs qui ont participé à nos groupes de discussion n'ont eu de cesse de répéter que l'exigence relative aux résultats attendus mettait beaucoup trop l'accent sur le nombre de clients, tout en ignorant la diversité de leurs besoins, et, comme certains l'ont fait remarquer, qu'ils avaient l'impression d'être des marchands à marge réduite (ne se préoccupant que du nombre de têtes). Bien que les fournisseurs restent persuadés que cette insistance sur les résultats n'est pas prête de changer, puisqu'elle correspond aux exigences du gouvernement fédéral en matière de reddition de comptes et aux procédés du gouvernement de l'Alberta, ils ont soulevé d'importantes questions à cet égard qui mériteraient que l'on s'y attarde davantage, notamment :

- Les fournisseurs doivent accepter plus de clients afin de tenir compte du taux d'attrition;
- Ils se sentent dans l'obligation de sélectionner les clients les plus susceptibles de réussir, ce qui revient à écrémer les meilleurs candidats, afin d'atteindre les objectifs fixés. En conséquence, ils sont moins portés à retenir les candidats confrontés à de multiples obstacles parce que ce sont ceux qui ont le moins de chances de réussir (sur le plan de l'emploi). Ce faisant, les personnes qui ont les plus grands besoins sont aussi les plus susceptibles de ne pas être servies. Il convient cependant de signaler que la politique de DRHC préconise la constitution d'un « groupe équilibré de clients » afin d'encourager les résultats à moyen terme;

- Les autres types de succès, comme le travail à temps partiel, le bénévolat, l'augmentation de l'estime de soi et le retour à l'école, ne sont pas valorisés. Pourtant, ces objectifs pourraient se révéler appropriés pour certains groupes. Cependant, puisqu'ils ne sont pas reconnus comme des résultats attendus, les fournisseurs ne sont pas rémunérés en conséquence et ne fournissent donc pas de services permettant de les atteindre. Ainsi, certains groupes qui pourraient avoir besoin de services ne sont pas servis;

- Les fournisseurs ont tendance à couvrir les frais initiaux de leurs contrats afin de limiter les risques, car ils estiment avoir un contrôle limité sur les résultats des clients une fois que ces derniers ont quitté le programme. Étant donné qu'ils minimisent, à cause de son caractère incertain, la valeur du volet résultat de leur rémunération, ces fournisseurs demandent des honoraires plus élevés pour les services offerts en vertu du contrat. Le coût total du contrat, y compris le montant réellement payé pour les résultats, est par conséquent plus élevé. (Cet effet est d'autant moindre que la perspective d'écrémer les candidats est plus élevée);

- Les fournisseurs craignent que cette insistance sur les nombres ne les incite à encourager les clients à prendre une décision dans l'intérêt de l'entreprise plutôt que dans le leur (p. ex., accepter un emploi plutôt que de retourner aux études);

- Certains programmes, comme le PTI, sont particulièrement assujettis à des forces environnementales qui vont au delà de l'encadrement du programme lui-même. L'entrepreneuriat a été qualifié de science inexacte. Une insistance trop prononcée sur les résultats risque de placer le tiers fournisseur de services dans une situation très risquée;

- Les entrepreneurs ne sont pas rémunérés lorsque leurs résultats sont inférieurs aux cibles fixées dans le contrat, mais ils ne sont pas compensés s'ils les dépassent. Ce partage unilatéral du risque, sans compensation, pourrait freiner leur esprit d'initiative ou les dissuader de réagir promptement à l'évolution des besoins du marché du travail;

- Les petites agences et les organismes sans but lucratif seront sans doute moins désireux de se lancer dans la concurrence pour obtenir ce genre de contrat en raison de leur incapacité à assumer les risques financiers qui y sont rattachés. Ces agences sont, par ailleurs, celles qui risquent le plus de travailler avec des gens confrontés à de nombreux obstacles;

- Les frais inhérents à certaines activités connexes comme la rédaction d'un curriculum vitæ, les relations publiques, le marketing, la recherche sur le marché du travail, le réseautage des employeurs, le counselling informel, les renvois et les liens avec d'autres agences ne sont pas remboursables, même si on considère que ces activités font partie de leurs obligations professionnelles. La concurrence avec des organisations à but lucratif pourrait se traduire à l'avenir par un mouvement « culturel » de retrait des organisations non gouvernementales de ce champ d'activité.

Les tiers fournisseurs de services ne se sont à aucun moment élevés contre le fait qu'ils ont la responsabilité de dispenser une formation appropriée et de qualité. Ils s'objectent cependant aux problèmes éventuels que pourraient créer une définition trop étroite du succès et un système de rétribution basé sur une seule mesure indifférenciée. Il est possible que ces difficultés soient en partie surmontées par les mesures d'économie à moyen terme que l'on devrait bientôt élaborer.

3.6 Soutien financier

3.6.1 Système de financement des étudiants

L'Alberta a pris la décision de s'appuyer sur son propre système de financement des étudiants pour administrer les fonds de la partie II de l'AE. Au départ, ce système avait été mis en œuvre pour aider les étudiants de niveau postsecondaire qui devaient travailler l'été afin de payer une partie de leurs frais de scolarité. On a estimé que les étudiants étaient en mesure de verser une contribution de 1 350 $ puisée à même le revenu gagné pendant l'été. Au moment où le système a été élargi en vue de traiter l'ensemble des demandes des clients de l'AE, en vertu de la partie II, la contribution obligatoire de 1 350 $ a été retenue. Cependant, le nouveau groupe de clients avaient des caractéristiques différentes. Les prestataires de l'AE sont des adultes ayant un mode de vie, des responsabilités et des obligations de dépenses complètement différents de ceux de leurs homologues étudiants, qui sont généralement plus jeunes et ont moins d'obligations. Selon de nombreux employés et gestionnaires que nous avons interviewés, les lignes directrices relatives au financement des étudiants sont inadéquates pour évaluer les besoins de ce groupe de clients.

L'application de cette exigence à une population différente s'est traduite par de nombreux problèmes bureaucratiques, une augmentation de la paperasserie, la diminution de l'autorité au niveau local, et un accroissement du recours à la catégorie réservée aux exemptions appelée *circonstances spéciales*.

3.6.2 Manque d'uniformité dans l'application

On a pu relever, d'un emplacement à l'autre, des indices évidents que cette exigence était appliquée différemment. À Edmonton, on appliquait avec rigueur l'exigence de la contribution, mais, parallèlement, tous les participants au PMVC en étaient exemptés. Par contre, à Calgary, on n'accordait pas d'exemption pour certains types de programmes, mais le personnel avait tendance à gérer en fonction des exceptions. Ainsi que le disait un employé, *nous sommes confrontés à des « circonstances spéciales »*.

En examinant les seuls cas où les participants à notre enquête étaient en mesure de calculer les coûts, on constate qu'ils assumaient la totalité des frais dans 26 p. 100 des cas à Calgary, comparativement à 15 p. 100 à Edmonton et à 20 p. 100 dans l'ensemble de la province. Par conséquent, il semble juste d'affirmer que les évaluations financières sont effectuées différemment à Calgary, bien que, comme on l'a vu précédemment, il pourrait être légitime de vouloir aplanir les disparités régionales.

3.6.3 Effet inattendu de la contribution financière exigée

Aux yeux du personnel de plusieurs centres, la contribution de 1 350 $ exigée pourrait avoir des conséquences inattendues. Selon des employés, certaines décisions relatives au programme seraient prises en fonction du montant du soutien financier accordé plutôt que

des besoins en formation professionnelle. Ils pensent également que certains clients optent pour des programmes plus longs qu'ils n'auraient pas choisi autrement, parce que la contribution établie à 1 350 $ semble, en proportion, plus raisonnable si le coût de la formation est plus élevé.

Pour illustrer ce point, disons que pour une contribution fixe de 1 350 $, le participant choisira le cours ayant la meilleure valeur ajoutée et optera donc vraisemblablement pour un cours de deux semestres, pour lequel l'AE versera jusqu'à concurrence de 15 500 $, plutôt que pour un cours d'un mois, pour lequel 1 000 $ seulement proviendraient de la partie II de l'AE. Même si ce cours d'un mois était plus approprié pour satisfaire les besoins des clients en matière de formation professionnelle, le cours de deux semestres représente une meilleure « valeur » pour une contribution fixe de 1 350 $. Il en découle que le client risque de choisir un cours plus long et plus coûteux, et que cette décision se traduira vraisemblablement par une augmentation des dépenses en vertu de la partie II de l'AE et par une diminution des prestations d'AE non versées.

De plus, les clients dont la situation financière est plus précaire risquent de refuser les deux options de formation parce qu'ils sont dans l'impossibilité de verser cette contribution de 1 350 $ ou qu'ils ne veulent pas contracter cette dette.

3.6.4 Besoin de formation et manque d'uniformité dans le traitement des demandes

Les gestionnaires supérieurs sont d'accord avec les affirmations qui précèdent, et nous ont également confirmé que la formation du personnel s'était révélée difficile, que les gestionnaires régionaux avaient exercé leur autorité en matière financière de façon différente (p. ex., ceux d'Edmonton avaient décidé de lever l'obligation de contribution dans le cas des clients du PMVC), et que les employés des bureaux régionaux avaient plus d'autorité qu'ils n'en exerçaient en ce qui concerne les évaluations financières. Certains employés croyaient que les décisions en matière de finances étaient centralisées, alors qu'en réalité, elles étaient prises au niveau local et seulement consignées centralement.

3.6.5 Partage des coûts de l'intervention

Selon l'article 57(e) de la *Loi sur l'assurance-emploi*, le client doit partager le coût de l'aide reçue, s'il y a lieu.

Le tableau 1 présente la proportion de personnes qui n'ont pu établir le coût de leur intervention ou, s'ils étaient capables de le préciser, ceux qui avaient payé une partie, la totalité, ou aucun des coûts associés à leur PSA, selon le type de client.

Tableau 1
Proportion des clients qui ont payé la totalité, une partie des coûts, ou qui n'ont rien payé (si les coûts ont pu être établis), selon le PSA et le type de client

PSA	Les coûts n'ont pu être établis	Coûts		
		Payés en totalité	Payés en partie	Rien payé
	%	%	%	%
SACE	64	7	7	22
PTI	24	43	4	28
PFCE	72	3	5	21
PMVC	46	1	4	50
PP	42	13	4	42
PPC	7	9	10	74
PFC	13	27	43	17
Tous les PSA	**41**	**12**	**13**	**33**
Prestataires actifs	**44**	**13**	**16**	**27**
Clients réadmissibles	**38**	**11**	**11**	**40**
Apprentis	**1**	**73**	**21**	**6**

De tous les participants confirmés à l'enquête, 33 p. 100 ont déclaré que, même si des coûts étaient reliés à leur PSA, ils n'y avaient participé en aucune façon, ayant reçu une aide financière leur ayant permis de couvrir tous ces frais. Un autre quart avait payé au moins une partie des coûts, dont 12 p. 100 qui avaient tout payé et 13 p. 100 qui en avaient payé une partie.

L'analyse ci-dessus semble indiquer qu'il y a eu un partage limité des coûts dans le cadre de l'EDMT, ce partage s'étant produit dans 13 p. 100 des cas pour ce qui est des interventions chez les non-apprentis. Le partage des coûts s'est fait le plus fréquemment dans le cas du PFC (43 p. 100), chez les personnes de 35 à 44 ans (18 p. 100), celles dont le revenu du ménage se situait entre 20 000 $ et 40 000 $ (16 p. 100), et les personnes ayant terminé une douzième année d'études (16 p. 100). Même en incluant les personnes qui déclarent avoir payé la totalité des coûts, seuls 25 p. 100 des participants non-apprentis ont participé au coût des activités liées à leur retour au travail. Ce faible pourcentage du partage des coûts de l'intervention n'est peut-être pas approprié.

3.6.6 *L'évaluation semble appropriée*

La proportion des personnes ayant déclaré que la totalité des coûts avait été assumée par leur PSA était plus élevée dans les cas suivants :

- Les clients réadmissibles (40 p. 100), par rapport aux prestataires actifs (27 p. 100);
- Les participants plus jeunes (40 p. 100 chez les 18 à 34 ans, 30 p. 100 chez les 35 à 44 ans et 23 p. 100 chez les 45 ans et plus);
- Les participants ayant le niveau de scolarité le plus bas (55 p. 100 dans le cas de ceux n'ayant pas terminé leur 12e année, 31 p. 100 lorsqu'ils avaient terminé leur 12e année, et 23 p. 100 lorsqu'ils avaient fait des études postsecondaires);
- Les personnes dont le revenu du ménage était inférieur à 20 000 $ (45 p. 100), comparativement à 23 p. 100 lorsque le revenu était supérieur.

Ces chiffres tendent à démontrer que l'évaluation financière est appropriée et permet de cibler ceux qui ont le plus besoin d'aide.

Les apprentis sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils ont assumé la totalité des coûts de formation. Ils sont tenus, la plupart du temps, de verser les premiers 1 350 dollars du volet formation théorique. Il arrive, à l'occasion, que ce montant soit supérieur au coût de l'apprentissage, plus les autres menues dépenses de l'apprenti.

On a demandé à ceux qui avaient reçu un soutien partiel ou total s'ils auraient été en mesure de participer au programme sans cette aide financière. Nous présentons ci-dessous la proportion des personnes, réparties selon différents groupes, ayant affirmé qu'elles auraient été **incapables** de prendre part à leur intervention sans soutien (à remarquer que ceux qui ne savaient pas sont exclus du total) :

- Tous les participants — 91 p. 100
- Revenu du ménage inférieur à 20 000 $ — 98 p. 100
- Scolarité inférieure à la 12e année — 97 p. 100
- Clients réadmissibles — 95 p. 100
- Plus de 34 ans — 94 p. 100
- Prestataires actifs — 89 p. 100
- Apprentis — 71 p. 100

Ces chiffres portent à croire que les méthodes d'évaluation permettaient de repérer les personnes qui avaient le plus besoin d'aide. Selon des données récentes, peu de clients ont de la difficulté à accéder à un PSA en raison de difficultés financières, ce qui confirmerait que l'évaluation financière n'est pas indûment restrictive.

3.7 Information sur le marché du travail

L'EDMT (annexe 1, article 5) précise que le Canada et l'Alberta ont convenu d'élaborer conjointement une stratégie favorisant leur collaboration en ce qui a trait à la collecte, à la production et à la diffusion de l'information locale et provinciale sur le marché du travail, collaboration qui existe dans les faits.

Au cours de nos visites, nous avons pu constater que les kiosques d'information situés dans les CSCA semblaient bien utilisés et donnaient de l'information sur le marché du travail dans l'ensemble du Canada. On pouvait noter un certain chevauchement entre l'information produite par le fédéral (perspective nationale avec un peu d'information locale) et celle du provincial (particulière à l'Alberta) en ce qui concerne le profil des professions. De plus, le partage mutuel de l'information était, semble-t-il, quelque peu freiné par des problèmes relatifs aux systèmes au moment où nous avons recueilli les données. Les demandes de la part du personnel du MESPP pour obtenir de la rétroaction sur la pénétration du marché et la classification de l'emploi étaient traitées très lentement; en six mois, une seule demande avait été honorée.

L'information sur le marché du travail, disponible dans les CSCA, pouvait être consultée dans des centres d'information sur le marché du travail bien approvisionnés en matériel (CIMT ou bibliothèques de ressources sur les carrières). Cependant, selon le personnel, ces ressources étaient sous-utilisées, surtout, semblerait-il, parce qu'on n'en connaissait pas vraiment l'existence. Lorsque les tiers fournisseurs de services et les clients découvraient ces ressources, ils affirmaient qu'elles étaient très utiles lors de leurs recherches sur le marché du travail. Les publications du MESPP étaient bien accueillies, mais, là encore, elles avaient tendance à être sous-utilisées, selon le personnel. Les répondants à notre enquête ont signalé qu'environ le tiers des clients se sont servis de l'information imprimée sur les carrières et la recherche d'emploi. Cette information est disponible par d'autres moyens que les consultations sur place et les demandes de publications, et plus de 40 p. 100 des participants ont recours à l'Internet. Autrement dit, l'information est disponible par d'autres moyens moins traditionnels.

Le personnel de première ligne se plaint du fait que l'information sur le marché du travail qui lui est fournie est trop technique, qu'elle n'est pas suffisamment à jour ni élaborée en fonction du niveau local, ce qui lui faciliterait la tâche dans ses activités de planification. En conséquence, les régions ont commencé à octroyer des contrats visant la recherche d'une information plus détaillée sur le marché du travail, devant être menée par l'intermédiaire de PLMT. Il ne semble pas que les efforts soient coordonnés en aucune façon dans les différentes régions, alors qu'une meilleure coordination serait susceptible d'améliorer la rentabilité.

3.8 Systèmes

Pour être en mesure d'appuyer l'objectif de l'EDMT, qui consiste à faciliter les opérations et à rendre les programmes clairs et faciles, les systèmes devaient être à la fois fonctionnels et efficaces. En fait, les problèmes liés à ces systèmes se sont révélés difficiles à résoudre et ont nui à la mise en œuvre de l'EDMT. En dépit des améliorations constantes, les intervenants soulignent que de nombreux problèmes ont entraîné une certaine inefficacité administrative et des coûts plus élevés en raison de la lenteur dans la prestation de services. Parmi les préoccupations soulevées, mentionnons les suivantes :

- La compatibilité et l'interaction entre les systèmes de DRHC et du MESPP étaient limitées, de même qu'entre les différents systèmes utilisés par le MESPP, d'où la nécessité d'apporter constamment des modifications et de faire des mises à niveau. D'autres problèmes liés aux systèmes, dont la question du passage à l'an 2000, pourraient expliquer l'impossibilité de déployer des ressources pour trouver des solutions permanentes;
- Le personnel se plaint du manque de convivialité des systèmes (p. ex., la grille EN05 était encodée et nécessitait une formation approfondie), qui, par ailleurs, ne fonctionnaient pas dans un environnement Windows, d'où la difficulté d'intégrer d'autres logiciels;
- Selon les gestionnaires, les systèmes de planification, de contrôle, d'estimation et d'évaluation fournissaient des données limitées ou peu fiables et, par conséquent, affichaient des taux de succès parfois sujets à caution. Les rapports des mesures du succès à court terme étaient mis en doute, de sorte que les résultats n'étaient pas transmis au personnel régional ni aux tiers fournisseurs de services;

- Le système de financement des étudiants était jugé mal adapté pour évaluer les besoins en matière de financement des clients adultes. Il avait été conçu pour l'étudiant postsecondaire « type » et s'accommodait fort mal de situations différentes de celles de cet étudiant type;

- Les fournisseurs ne pouvaient pas accéder à ces systèmes pour déterminer l'admissibilité de leurs clients et gérer leur cas. Ce problème était important, compte tenu du grand nombre de services dispensés par des tiers.

3.9 Processus d'évaluation

Un des principes importants en matière d'accessibilité est que la combinaison des stratégies d'emploi et des outils devrait permettre un retour à l'emploi aussi rapide que possible. Dans l'ensemble, tous les centres semblaient offrir aux clients un accès approprié ainsi que des cours de formation de courte durée et des services de placement. Nous avons en particulier reçu une rétroaction positive quant à la pertinence des cours d'initiation des SACE, du PFCE comme lien avec le marché du travail, et du recours au PMVC pour toutes sortes de compétences et de niveaux d'expertise (à l'exception d'Edmonton, où le PMVC était axé sur des clients confrontés à de nombreux obstacles, ceux-ci étant les moins susceptibles de trouver un emploi à la fin de leur programme).

Dans la plupart des régions, les SDP mettent l'accent sur les cours de courte durée et préconisent un retour rapide au travail. À certains endroits, notamment à Lethbridge, le SDP sert de soutien au perfectionnement scolaire pendant une période pouvant aller jusqu'à deux ans. Les participants à ces programmes doivent faire la preuve que l'intervention retenue constitue le moyen le plus rapide d'intégrer le marché du travail. Néanmoins, les cours d'une durée de deux ans ne favorisent probablement pas un retour rapide au travail.

3.10 Administration de chacun des PSA

Dans cette partie, nous examinons la façon dont chacun des PSA est administré et les problèmes éventuels, au niveau de la prestation, que nous avons pu relever au cours de notre recherche.

3.10.1 Services d'aide à la carrière et à l'emploi (SACE)

a) Application

Les Services d'aide à la carrière et à l'emploi (SACE) sont des cours de courte durée sur la façon de se préparer au travail, de chercher un emploi et de le conserver. Leur durée varie : il peut s'agir d'une intervention d'une heure aussi bien que d'ateliers d'une à deux semaines. Parmi les services offerts, mentionnons l'information sur le marché du travail et les services autogérés, l'aide à la planification de carrière (conseils, ateliers, cours d'initiation), les services de placement et l'évaluation des besoins. Aucun objectif de résultat n'est attaché à ce programme.

Dans les endroits où nous avons fait des études de cas, les SACE offraient deux activités principales :

- Des activités à court terme ou des cours d'acquisition de compétences générales, y compris la planification de carrière, le counselling en emploi, l'évaluation des besoins et des ateliers (compétences pour l'emploi, plans de formation, compétences de base en informatique, recherche d'emploi et utilisation de l'Internet);

- Parmi les activités ou les cours spécifiques de plus longue durée, relevons les cours de perfectionnement (offerts en deux blocs de huit semaines), les services de placement (pour les groupes ayant des besoins particuliers), le contrôle de la sécurité pour les planteurs d'arbres et ceux qui utilisent des scies mécaniques, les premiers soins et la RCR, la formation H_2S, le travail dans des endroits confinés (réservoirs, chaudières, etc.), la manutention des matières dangereuses et le Système d'information sur les substances dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

C'est dans les SACE que l'on comptait le plus grand nombre de participants et de tiers fournisseurs de services. De façon générale, les participants avaient une opinion positive des SACE et un grand nombre d'entre eux ont fait état de leur satisfaction à l'égard des services qu'ils avaient reçus, affirmant d'ailleurs que le personnel et les fournisseurs les avaient bien soutenus, qu'ils étaient amicaux, avaient de bonnes connaissances et étaient bien motivés. Beaucoup estiment avoir acquis des compétences transférables, développé une attitude positive et amélioré leur estime de soi. Cependant, on avait peu d'information sur l'impact du point de vue de la situation d'emploi ou de la réduction des prestations d'AE.

b) Préoccupations connexes

Dans tous les centres, on a exprimé les préoccupations suivantes au sujet des SACE :

- Faible sensibilisation du public. Cinquante-neuf pour cent des membres du groupe témoin, retenus pour leurs similitudes avec les participants, ne connaissaient pas l'existence des SACE;

- Durée variable des cours d'initiation. Si l'on en croit les lignes directrices relatives aux SACE, les interventions devaient être de courte durée, en général de une heure à deux semaines. Dans des circonstances particulières, certains cours destinés à des groupes cibles pouvaient durer jusqu'à 16 semaines. Dans l'ensemble, il semble y avoir un fossé entre les services des SACE (d'une durée de deux semaines ou moins, en général) et d'autres types de programmes et de services, qui duraient en général de trois à douze mois, fossé que certaines régions avaient commencé à éliminer. Cependant, le personnel semblait s'inquiéter de la fréquence du dépassement de la limite normale de deux semaines. Par exemple, on a pu constater qu'un cours à temps partiel de six semaines était offert à Calgary et jusqu'à deux blocs de huit semaines à Lethbridge. À Slave Lake, le personnel envisageait de prolonger la durée des SACE afin d'y intégrer des cours de plus longue durée appropriés aux besoins de l'industrie.

3.10.2 Travail indépendant

a) Application

Le Programme de travail indépendant (PTI) était auparavant un programme fédéral, que la province a adopté dans le cadre de l'EDMT. L'Alberta n'avait aucune expérience préalable de ce genre de programme, dont l'objectif est d'offrir un soutien financier, un enseignement théorique, du counselling personnalisé en affaires, des conseils et une orientation, et d'assurer le suivi pendant toute la phase de mise en œuvre du plan d'affaires du participant. Ce programme visait à venir en aide aux Albertains en chômage qui avaient besoin d'une formation en travail indépendant pour créer d'autres possibilités d'emploi, tant pour eux-mêmes que pour d'autres membres de la communauté, en lançant une nouvelle entreprise. On s'attendait à ce que 90 p. 100 des participants terminent leur formation en travail indépendant et que 80 p. 100 d'entre eux deviennent des travailleurs indépendants une fois leur formation terminée, pour un taux de succès global de 72 p. 100.

Selon les fournisseurs de services, les connaissances du personnel des CSCA au sujet du PTI étaient généralement très diverses. Cependant, dans l'ensemble, on estimait que depuis son transfert à la province, ce programme avait été amélioré et que l'on insistait davantage sur l'évaluation, les objectifs de formation et la compatibilité entre l'entreprise proposée et l'économie locale.

Les fournisseurs offraient un programme de formation utile et instructif selon la plupart des participants, qui semblaient enthousiastes quant à leurs propres perspectives d'affaires et plus confiants en eux-mêmes à l'issue du programme.

b) Préoccupations connexes

Voici les préoccupations exprimées par les personnes-ressources clés :

- Les cibles fixées seraient irréalistes. Cependant, notre enquête a permis de constater que 81 p. 100 de ceux et celles qui étaient allés au terme de leur intervention dans le cadre du PTI s'étaient lancés en affaires. Soixante-quatorze pour cent de l'ensemble des participants, y compris ceux qui sont encore actifs dans le programme, étaient des travailleurs autonomes au moment de l'enquête. (On peut également se demander si les cibles fixées sont bien comprises. Les cibles de travail indépendant sont établies à 80 p. 100 des 90 p. 100 de participants qui ont terminé le programme.) Selon notre enquête, cette cible a été atteinte;

- Il faudrait possiblement améliorer le marketing, et préparer une trousse d'information sur le PTI. Selon notre enquête, 25 p. 100 seulement des membres du groupe témoin connaissaient l'existence de ce programme.

3.10.3 Formation en cours d'emploi

a) Application

L'objectif du Programme de formation en cours d'emploi (PFCE) est d'aider les clients à acquérir des compétences transférables et une expérience de travail auprès d'employeurs potentiels dans des emplois actuellement en demande sur le marché du travail. Le client est placé chez un employeur pour une durée pouvant atteindre huit mois, l'employeur se voyant rembourser les coûts de la formation et de l'expérience de travail offertes. Au cours de son placement, le client devient un employé et ne touche plus de prestations d'AE ou de SFI. L'employeur peut recevoir jusqu'à 1 200 $ par participant d'après une formule de rémunération à l'acte, afin de créer un poste dans le cadre du PFCE et d'élaborer un plan de formation. De plus, les coûts associés à la formation d'un participant lui sont remboursés jusqu'à concurrence de 70 p. 100. On a établi à 75 p. 100 la proportion des participants qui devraient occuper un emploi à la fin de leur FCE.

Les grands centres avaient tendance à confier les activités liées au PFCE à des fournisseurs « affiliés », liés par contrat avec l'agence administrant le plan de formation. Dans les petits centres, les contrats étaient passés directement avec l'employeur.

Les processus d'appariement et de renvoi semblaient généralement bien fonctionner, et les employeurs estimaient que les participants au PFCE étaient aussi bons que n'importe quels travailleurs nouvellement embauchés. Selon eux, les plans de formation étaient utiles, mais ils étaient d'avis que les rapports d'étape exigés leur prenaient trop de temps. Les participants au PFCE, quant à eux, avaient une impression très positive de la formation reçue, estimant qu'elle était à la fois appropriée à leurs besoins et propre à améliorer leurs chances de succès sur le marché du travail. Les employeurs étaient satisfaits de la compensation reçue pour leur soutien à la formation. La plupart avaient l'intention d'embaucher leurs participants au PFCE, mais ils reconnaissaient également que ces derniers s'étaient dotés de compétences transférables qui leur permettraient de travailler ailleurs s'ils le désiraient. Plusieurs ont déclaré qu'ils n'auraient pas embauché les participants en l'absence du programme.

b) Préoccupations connexes

L'une des préoccupations que nous avons pu relever quant au PFCE est le manque de sensibilisation du public. Cinquante pour cent des membres du groupe témoin connaissaient l'existence de ce programme.

Les réponses des participants à tous les PSA, autres que le PFCE, présentent le même type de schéma, alors que les réponses sont regroupées autour de certaines valeurs communes. Cependant, dans le cas du PFCE, ce regroupement s'effectue non pas autour d'une seule valeur commune, mais de deux, ce que d'autres facteurs (peut-être le mode de prestation) pourraient expliquer. Le nombre de répondants à notre enquête, qui avaient participé au PFCE, était insuffisant pour nous permettre d'évaluer séparément les deux modes de prestation (contrats d'affiliation et contrats individuels). Il faudrait faire d'autres recherches, avec des échantillons de plus grande taille, afin d'en déterminer la raison.

3.10.4 Mise en valeur des compétences (MVC)

a) Application

Le Programme de mise en valeur des compétences (PMVC) permet aux Albertains sans emploi d'acquérir des compétences qui faciliteront leur réintégration sur le marché du travail. L'objectif de cette formation est de doter les clients des compétences nécessaires pour trouver un emploi dans des secteurs très en demande, où le salaire de départ est d'au moins 7 $ l'heure. Ces clients reçoivent une formation comprenant la maîtrise de la dynamique de vie, une formation professionnelle spécialisée, le perfectionnement des compétences de base une expérience de travail non rémunéré et du soutien pour conserver leur emploi. Dans le cadre de ce programme, d'une durée normale de 26 semaines, les participants consacrent environ 50 p. 100 de leur temps à la formation, et l'autre moitié à l'expérience professionnelle. On estime que 75 p. 100 des clients du PMVC trouveront un emploi à plein temps une fois leur programme terminé avec succès.

La plupart des clients ont reçu une formation leur permettant d'occuper un poste supérieur à celui du premier échelon dans des domaines où la demande est forte, mais, dans les petites communautés, il est possible qu'il n'y ait pas beaucoup d'emploi à ce niveau. À Slave Lake, par exemple, les contrats de mise en valeur des compétences visaient principalement les compétences propres au premier échelon, tout simplement à cause de la demande du marché. Par contre, à Calgary et à Lethbridge, on visait toute une gamme de compétences, du simple rattrapage scolaire à la formation professionnelle spécialisée (dont le génie électrique et une formation plus approfondie en informatique). Cependant, dans la région d'Edmonton, la plupart des contrats de MVC visaient des personnes confrontées à des obstacles multiples, et beaucoup étaient conçus principalement pour des clients du SFI. La plus grande partie de la formation liée à l'AE dans la région d'Edmonton était plutôt dispensée dans le cadre du SDP.

b) Préoccupations connexes

L'initiative de MVC se caractérise par une grande flexibilité du point de vue des groupes cibles et de l'aspect professionnel. De plus, à Edmonton, les clients de l'AE se prévalant de ce programme n'étaient pas tenus de verser 1 350 $ en guise de contribution à leurs frais de formation, mais rien n'indique qu'il en était ainsi dans les autres centres. On peut donc se poser des questions quant aux problèmes d'équité que peuvent entraîner ces différences d'une région à l'autre. Un autre impact est que la variété des activités de MVC porte à croire que les résultats de l'enquête téléphonique devraient être considérés comme un indicateur du rendement de l'ensemble du programme dans la province, et non comme étant représentatif du modèle utilisé dans les différentes régions.

Dans les plus petits centres, on se préoccupait également de l'impact des possibilités de formation disponible sur la rapidité avec laquelle on pouvait l'offrir. Devant se conformer au cadre inflexible de l'année scolaire imposé par les établissements d'enseignement postsecondaire, qui étaient souvent les seuls à pouvoir dispenser les programmes de MVC, les clients devaient attendre qu'un programme soit offert ou accepter un autre type de PSA.

Cette situation laisse croire que certains ont peut-être dû attendre le programme de MVC souhaité ou choisir une autre option PSA moins intéressante à leurs yeux.

3.10.5 Programme de placement (PP)

a) Application

Le Programme de placement (PP) est offert dans le cadre de l'EDMT aux personnes en chômage de l'Alberta qui cherchent un emploi. Le principal objectif des services est d'aider les participants à trouver un emploi à temps plein, et de permettre aux employeurs de combler des postes et de pallier la pénurie de certaines compétences dans leur entreprise. La durée maximale du PP est de 12 semaines. Généralement, les participants bénéficient de services de soutien pendant quatre semaines, à la suite de quoi ils consacrent huit semaines à chercher un emploi et à trouver un placement. Parmi les services offerts, mentionnons les suivants : 1) évaluation de la compatibilité entre les compétences du client et les exigences des postes à combler, 2) placement, 3) compétences nécessaires pour conserver l'emploi, ainsi que 4) maintien et soutien de l'emploi pendant les 3 à 6 premiers mois au travail. Ces services permettent aux participants de se doter des compétences nécessaires pour trouver un emploi, l'obtenir et le conserver. Le taux de succès est de 70 p. 100.

Dans les grands centres que nous avons examinés, la formation offerte dans le cadre du PP portait non seulement sur le placement en soi, mais aussi sur l'acquisition des compétences. Pour améliorer la capacité des participants à trouver un emploi, on donnait de la formation sur toute une variété de sujets, dont la rédaction d'un curriculum vitæ, la mise en valeur des compétences et des capacités, les méthodes de recherche d'emploi, et la façon de bien passer une entrevue.

Les employés avaient des réserves en ce qui a trait au PP :

- Le processus d'appariement est une *science inexacte,* de sorte qu'il est difficile d'évaluer son efficacité;
- Ils craignent que les participants ne soient pas suffisamment soutenus pendant la phase de transition;
- Il est trop tôt pour évaluer la qualité du suivi des clients et la gestion des cas.

Les clients du PP étaient sans contredit extrêmement positifs dans leurs commentaires sur la qualité de la formation, les ressources mises à leur disposition, l'excellence des instructeurs, la qualité du processus de suivi ainsi que l'incidence du programme sur leur perfectionnement et leur attitude (une plus grande confiance en soi, des connaissances et la concentration sur la recherche d'emploi). Aucun n'avait encore trouvé un emploi, mais tous semblaient certains d'y arriver. Ils ont également formulé des commentaires positifs à l'égard de l'aide obtenue de la part du personnel des CSCA, qu'ils trouvaient en général juste et obligeant.

b) Préoccupations connexes

De façon générale, les participants ont des commentaires positifs à l'égard du PP. Cependant, selon plusieurs participants de Calgary, il faudrait prolonger la durée du cours qu'ils ont suivi. Depuis l'entrée en vigueur de l'EDMT, le cours est passé de deux semaines à temps plein à deux semaines d'une demi-journée. Au moins un des répondants participait au programme pour la deuxième fois, après un intervalle de plusieurs années, et considérait que cette diminution de la durée du cours n'était pas appropriée, vu l'abondance du matériel étudié.

3.10.6 Programmes d'acquisition des compétences (SDP – PPC et PFC)

a) Application

Les programmes d'acquisition des compétences (SDP) offrent un soutien financier pour perfectionner ses compétences dans le but de trouver un emploi stable le plus rapidement possible et ainsi réduire sa dépendance envers le soutien du revenu du gouvernement. En fait, les SDP ne constituent pas un programme au même titre que les autres PSA, mais plutôt une forme d'aide financière que l'on peut accorder aux clients ayant besoin d'une formation particulière. On compte deux catégories de SDP :

- La première, le Programme de formation des compétences (PFC) permet d'accorder une aide financière aux clients de l'AE qui ont besoin de formation pendant une période pouvant aller jusqu'à 12 mois (24 dans des circonstances exceptionnelles);
- La seconde, le Programme de perfectionnement des compétences (PPC) permet d'accorder une aide financière aux clients de l'AE qui ont besoin d'une formation de base, de faire du rattrapage scolaire, et de se perfectionner en anglais, langue seconde, pendant une période pouvant aller jusqu'à 12 mois, afin d'améliorer leur employabilité. Les participants peuvent ensuite se prévaloir d'un PFC pendant 12 mois supplémentaires, où la formation portera davantage sur l'orientation professionnelle.

Pendant qu'ils participent au SDP, les prestataires actifs continuent de toucher des prestations d'AE (partie I) établies par DRHC pour toute la durée de leur période d'admissibilité. Les prestataires actifs et les clients réadmissibles peuvent également recevoir du financement par l'intermédiaire de la partie II de l'AE, afin de couvrir les droits de scolarité, l'achat de livres et une partie des frais de subsistance. On s'attend à ce qu'ils partagent ces coûts en versant une contribution de 1 350 $, puisée à même leurs économies personnelles. Dans les cas où le client se trouve dans l'impossibilité de se conformer à cette exigence, cette somme lui est versée sous forme de prêt par l'intermédiaire du Programme de prêts aux étudiants de l'Alberta.

Il convient de noter que nous n'avons interviewé aucun participant au PPC; seuls ceux qui s'étaient prévalus du PFC faisaient partie des groupes de discussion. Bien que, selon ces participants, le processus de demande soit relativement simple, le mode de détermination des besoins financiers n'était généralement pas très clair. La plupart étaient enchantés de l'aide qu'ils avaient reçue; quelques-uns se sont trouvés devant un problème de décalage entre le reste de leur période de prestations et la durée du financement nécessaire.

De façon générale, les participants ont formulé des commentaires positifs à l'égard de leur formation, bien qu'à Edmonton certains aient émis quelques doutes quant à sa qualité et aux moyens mis à leur disposition (p. ex., accès limité aux ordinateurs et/ou à Internet).

b) Préoccupations connexes

Voici quelques-unes des observations formulées au sujet des SDP :

- Dans le cas de certains participants, il a pu se produire un décalage entre le reste de la période d'admissibilité aux prestations, au moment de l'approbation de la demande de financement, et la durée de la formation requise. (Dans le cas de ceux qui ont épuisé leurs prestations d'AE en vertu de la partie I, une aide financière (fondée sur les besoins) peut leur être accordée en vertu de la partie II de l'AE. Ils peuvent également se prévaloir d'un mécanisme d'appel;
- À Edmonton, les SDP constituaient le principal moyen d'acquérir des compétences, ce rôle semblant être dévolu au programme MVC dans les autres régions. C'est un élément qu'il convient de garder à l'esprit quand on examine les résultats des SDP.

4. Résultats

Dans ce chapitre, nous présentons les constatations relatives aux conséquences de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT). Il renferme des renseignements détaillés au sujet de l'information sur le marché du travail et des ressources communautaires en emploi de type libre-service dont se sont prévalus les répondants. On y aborde également la question de l'autosuffisance des clients, de leur attitude envers le travail et l'aide sociale, et de leur satisfaction envers les Programmes et services de l'Alberta (PSA). Nous mettons en parallèle les constatations de l'enquête menée auprès des membres du groupe témoin avec celles tirées de l'enquête auprès des participants. Les membres du groupe témoin sont choisis et appariés aux participants avant l'enquête. Cependant, nous n'avons aucun moyen de savoir quels sont les membres du groupe témoin et les participants qui, en fin de compte, répondront à l'enquête. Les personnes qui répondent aux questionnaires d'enquête sont toujours moins bien appariées que celles qui ont été sélectionnées dans les échantillons initiaux. Les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences. À noter, cependant, que toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

4.1 Information sur le marché du travail

4.1.1 Recours à l'Information sur le marché du travail

Les personnes en chômage disposent de toute une gamme de ressources en emploi. Lors de notre enquête, nous avons demandé aux répondants s'ils avaient utilisé ces ressources de leur propre chef (c.-à-d. produits libre-service), et 83 p. 100 d'entre eux ont répondu par l'affirmative. Les ressources les plus fréquemment utilisées par ces clients indépendants sont le journal (87 p. 100), les guichets emplois des bureaux gouvernementaux (77 p. 100), les guichets emplois situés à d'autres endroits (50 p. 100) et Internet (44 p. 100). Le tableau 2 présente des détails relatifs à l'utilisation de ces ressources en emploi.

Soixante-douze pour cent des membres du groupe témoin avaient eux-mêmes eu recours aux ressources en emploi disponibles dans leur communauté. Les ressources les plus fréquemment utilisées dans ce cas étaient le journal (93 p. 100), les guichets emplois des bureaux gouvernementaux (71 p. 100) et ceux qui se trouvaient ailleurs (30 p. 100). Les journaux sont consultés plus fréquemment que les guichets emplois. Par rapport aux participants, les membres du groupe témoin ont davantage tendance à recourir au journal, (93 p. 100 contre 87 p. 100) et moins aux guichets emplois des bureaux gouvernementaux (71 p. 100 contre 77 p. 100) et à ceux situés à d'autres endroits (30 p. 100 contre 50 p. 100).

Les membres du groupe témoin les plus susceptibles d'avoir utilisé les ressources libre-service présentent les caractéristiques suivantes :

- ils ont un revenu plus élevé, le revenu du ménage étant supérieur à 40 000 $ (83 p. 100);

- ils sont plus instruits, ayant fait certaines études postsecondaires (82 p. 100);
- ils sont plus jeunes, ayant moins de 34 ans (80 p. 100).

Tableau 2
Recours aux ressources en emploi de type libre-service

	Pourcentage d'utilisation par des clients à titre individuel
Total – réel/pondéré	**(859/831) %**
Ressources en emploi utilisées :	
Publicité dans le journal	87
Guichets emplois/babillards des bureaux du gouvernement	77
Guichets emplois/babillards situés à d'autres endroits	50
Internet	44
Technologie disponible (ordinateur, télécopieur, téléphone)	35
Documents imprimés sur les carrières et la recherche d'emploi	34
Information enregistrée sur les carrières au numéro sans frais de l'assurance-emploi	17
CHOIX	14
Autres ressources	3
Ne sait pas	*

*Moins de un demi pour cent

Le fait que les ressources soient davantage utilisées par les gens dont le revenu et le niveau d'éducation sont plus élevés et qui sont plus jeunes ne ressort pas clairement des données recueillies auprès des participants, ce qui laisserait supposer que la participation aux programmes faciliterait l'accessibilité dans les groupes qui, habituellement, ne cherchent pas à utiliser ces ressources libre-service.

a) Internet

Quarante-quatre pour cent des participants, selon notre enquête, mais 23 p. 100 seulement des membres du groupe témoin, ont recours à Internet pour chercher de l'information sur le marché du travail.

Les ressources Internet auxquelles accèdent les participants sont les listes d'emplois (autres que le Service de placement électronique) ou les services de publication de curriculum vitæ (41 p. 100), le Service de placement électronique (22 p. 100) et InfoEmploi Canada (22 p. 100). Les pourcentages correspondants dans le groupe témoin sont de 36 p. 100, 8 p. 100 et 28 p. 100.

b) Documents imprimés sur les carrières et la recherche d'emploi

Trente-quatre pour cent des personnes appartenant au groupe des participants à l'enquête, mais seulement 11 p. 100 de celles qui étaient membres du groupe témoin, déclarent avoir utilisé des documents imprimés sur les carrières et la recherche d'emploi.

Les principaux documents imprimés auxquels ont eu recours les participants à notre enquête pour obtenir de l'information sur les carrières et la recherche d'emploi sont les suivants : le Guide de l'emploi (53 p. 100), Work Futures/Emploi-Avenir (30 p. 100) et Career Paths (29 p. 100).

Ces participants ont eu accès à l'information à divers endroits. Le plus souvent, ils l'ont trouvée dans les Centres de développement professionnel (33 p. 100), auprès de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) ou des bureaux de l'assurance-emploi (AE) (22 p. 100), dans les Centres d'information sur le marché du travail (12 p. 100) ou dans les Centres de services Canada-Alberta (CSCA) (11 p. 100).

c) Technologie disponible

Les participants sont également plus susceptibles d'avoir recours à la technologie que le gouvernement ou leur tiers fournisseur de services mettent à leur disposition. Trente-cinq pour cent des membres du groupe des participants et 22 p. 100 de ceux qui appartiennent au groupe témoin déclarent avoir eu recours à la technologie. Les moyens technologiques les plus utilisés par les participants sont l'ordinateur (74 p. 100), le télécopieur (53 p. 100) et le photocopieur (53 p. 100). C'est dans les CDP (29 p. 100) que ces technologies sont utilisées le plus fréquemment, suivis des centres privés de formation (13 p. 100), de DRHC ou des bureaux de l'AE (12 p. 100), des Centres de ressources humaines du Canada (12 p. 100) et des CSCA (11 p. 100). Le tableau 3 présente des renseignements détaillés sur l'utilisation de ces technologies par le groupe des participants.

Tableau 3
Technologies disponibles utilisées, et endroits où ces services sont utilisés

	Pourcentage des participants ayant eu recours à la technologie à titre individuel
Total – réel/pondéré	**(283/292)** **%**
Technologies utilisées :	
Ordinateur	72
Télécopieur	52
Photocopieur	51
Téléphone	45
Imprimante	45
Autre	7
Ne sait pas	3
Endroits où ces services sont utilisés :	
CDP	29
Centre privé de formation	13
DRHC ou bureau de l'AE	12
CRHC	12
CSCA	10
Centre communautaire de formation	7
Domicile	6
Organisme communautaire sans but lucratif	6
Autre	21
Ne sait pas	7

d) Attitude des participants à l'égard de l'information sur le marché du travail utilisée

On a demandé aux participants d'évaluer, sur une échelle de 1 à 7, cinq énoncés relatifs à l'information sur le marché du travail qu'ils avaient utilisée. Selon cette échelle, 1 veut dire « totalement en désaccord » et 7 « totalement d'accord ». Dans l'ensemble, ils trouvaient cette information facile à comprendre (5,9), facile à utiliser (5,8) et/ou à jour (5,8). Il leur arrivait moins souvent de trouver qu'elle était adaptée à leurs besoins (5,2) ou qu'elle leur avait permis de devenir plus autosuffisants (5,2).

4.1.2 Différences importantes dans l'utilisation de l'information sur le marché du travail et le recours à la technologie disponible, selon les participants

On a posé des questions aux participants indépendants et aux membres du groupe témoin, au moment de leur enquête respective, quant à l'utilisation de l'information sur le marché du travail (IMT) et le recours à la technologie mise à leur disposition. Nous avons évalué les différences potentielles au moyen d'équations de régression. Les modèles de régression permettaient de neutraliser les différences potentielles des caractéristiques démographiques et autres caractéristiques entre les participants et les personnes appartenant au groupe témoin. En faisant un rajustement pour tenir compte de l'incidence d'autres différences connues, on peut présumer que les différences restantes sont attribuables à l'intervention elle-même. Nous présentons la liste des résultats significatifs au tableau 4. Ces résultats représentent des changements plus importants que ceux qui pourraient s'expliquer simplement par la chance. Au moyen d'une équation de régression, nous avons constaté une différence significative[4] dans l'utilisation des moyens ci-dessous :

- **Internet.** Les participants sont plus susceptibles d'avoir utilisé Internet par suite de leur participation à un PSA, dans une proportion de 19 p. 100. Ceux qui ont participé à d'autres programmes que les SACE (catégorie que nous avons évaluée à cause de son caractère particulier) sont, dans 26 p. 100 des cas, plus susceptibles d'avoir utilisé Internet, tandis que les clients des SACE ne le sont que dans 14 p. 100 des cas. Les autres programmes pour lesquels on a pu constater une augmentation significative du recours à Internet sont le PP, avec une augmentation de 40 p. 100, les programmes de MVC, avec 24 p. 100, et le PFC, avec 15 p. 100. Les prestataires actifs affichent une augmentation de 18 p. 100 pour ce qui est du recours à Internet.

- **Documents imprimés sur les carrières et la recherche d'emploi.** Les participants ont, en moyenne, 21 p. 100 plus de chances d'avoir eu recours à l'information imprimée que s'ils n'avaient pas participé à un PSA. Les résultats sont positifs et significatifs dans le cas des personnes qui ont participé à la fois aux SACE et au programme de MVC. Ils

[4] Le niveau de signification correspond au risque ou à la probabilité qu'un résultat estimé, jugé significatif, **ne** soit, en fait, **pas** différent du résultat réel. Pour qu'un résultat soit jugé significatif, on convient généralement que le risque maximal doit être de 5 p. 100. Un niveau de signification plus faible correspond à un risque moindre, et donc à une plus grande certitude que le résultat obtenu est significatif. Nous indiquons le niveau de signification de tous les résultats jugés significatifs.

sont également positifs et significatifs dans le cas de ceux qui sont inscrits à des programmes autres que les SACE. (Ainsi que nous le mentionnions précédemment, nous avons évalué cette catégorie à cause du caractère unique des SACE.) Les prestataires actifs et les clients réadmissibles étaient plus susceptibles d'avoir utilisé des documents imprimés sur les carrières et la recherche d'emploi dans des proportions de 17 p. 100 et 30 p. 100, respectivement.

- **Technologie disponible.** En moyenne, les participants sont plus susceptibles d'avoir eu recours à la technologie disponible par suite de leur participation à un PSA, dans une proportion de 11 p. 100. Les résultats sont positifs et significatifs chez les participants à un programme individuel des SACE et au programme de MVC, ainsi que chez ceux qui sont inscrits à tout autre programme que les SACE. Les prestataires actifs sont plus susceptibles d'avoir eu recours à la technologie disponible dans une proportion de 14 p. 100.

Tableau 4
Résultats de la régression pour l'IMT et la technologie disponible

	Résultat significatif	Estimation	Niveau de signification
Variables des résultats :			
Tous les PSA			
Utilisation de documents imprimés	OUI	20,5 %	<0,05 %
Recours à Internet	OUI	19,2 %	<0,05 %
Utilisation de la technologie disponible	OUI	10,5 %	0,05 %
Prestataires actifs seulement :			
Utilisation de documents imprimés	OUI	16,5 %	<0,05 %
Recours à Internet	OUI	18,4 %	<0,05 %
Utilisation de la technologie disponible	OUI	14,2 %	<0,05 %
Clients réadmissibles seulement :			
Utilisation de documents imprimés	OUI	29,9 %	0,3 %
Tous les PSA, à l'exception des SACE :			
Utilisation de documents imprimés	OUI	21,6 %	<0,05 %
Recours à Internet	OUI	25,7 %	<0,05 %
Utilisation de la technologie disponible	OUI	81,5 %	3,4 %
SACE :			
Utilisation de documents imprimés	OUI	27,3 %	<0,05 %
Recours à Internet	OUI	14,4 %	1,6 %
Utilisation de la technologie disponible	OUI	20,6 %	<0,05 %
PP :			
Utilisation de documents imprimés	OUI	19,8 %	2,9 %
Recours à Internet	OUI	40,2 %	<0,05 %
PFC :			
Utilisation de documents imprimés	OUI	15,0 %	1,8 %
Recours à Internet	OUI	15,4 %	3,4 %
PPC :			
Utilisation de documents imprimés	OUI	30,7 %	0,5 %
MVC :			
Utilisation de documents imprimés	OUI	32 %	<0,05 %
Recours à Internet	OUI	24 %	0,2 %
Utilisation de la technologie disponible	OUI	27 %	<0,05 %

La participation à un programme peut expliquer ces différences. Par contre, d'autres facteurs non mesurés, comme la motivation, pourraient être rattachés à une utilisation accrue et à la participation aux PSA.

4.2 Autosuffisance des clients

Nous avons évalué l'autosuffisance des clients au moyen des indicateurs suivants :

- l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action et de plans d'affaires;
- la contribution des participants au coût des PSA;
- l'attitude des participants face à leur autonomie par rapport à une forme d'aide et/ou à leur contribution aux coûts de formation.

Les deux tiers des participants confirmés aux PSA (67 p. 100) ont élaboré un plan d'action ou un plan d'affaires, et 90 p. 100 d'entre eux ont atteint au moins quelque-uns des objectifs fixés dans ces plans. Il en résulte que la majorité des participants ont pris part à des activités qui devraient leur permettre de devenir autosuffisants.

Selon leurs propres déclarations, 43 p. 100 des participants aux PSA qui ont pu rattacher des coûts à leur formation, affirment avoir contribué à ces coûts. Parmi eux, 23 p. 100 ont payé une partie du coût et 20 p. 100 la totalité. Un peu moins de la moitié ont participé au coût de leurs activités de retour au travail.

Comme nous le verrons ci-après, les participants attribuent une grande importance au fait de ne plus dépendre de l'AE ou du PSA (6,2 sur une échelle de 7 points). Ils jugent également élevée leur volonté de payer les coûts de formation et de maintenir leur autonomie par rapport au soutien gouvernemental (4,9 sur une échelle de 7 poins). Autrement dit, les participants semblent être motivés à devenir autosuffisants.

4.3 Attitude des participants

4.3.1 Attitude envers eux-mêmes et le marché du travail

On a demandé aux participants des PSA si leur attitude vis-à-vis du travail et de leurs perspectives d'avenir étaient devenues plus positives ou plus négatives depuis qu'ils avaient participé à un PSA, ou si elle n'avait pas changé. Soixante pour cent d'entre eux estiment être devenus plus positifs et 30 p. 100 trouvent que cela n'a rien changé. Seuls 9 p. 100 des participants déclarent que leur attitude est devenue plus négative.

Les participants dont l'attitude est généralement devenue plus positive sont susceptibles d'être :

- des participants au PPC (85 p. 100);
- des participants dont le PSA s'est terminé il y a plus d'un an (84 p. 100);
- des participants qui n'ont pas encore terminé leur PSA (73 p. 100);
- des résidents du nord de l'Alberta (72 p. 100);
- des participants au programme de MVC (72 p. 100);
- des participants dont le revenu annuel du ménage est supérieur à 40 000 $ (70 p. 100).

Voici les caractéristiques des participants dont l'attitude est généralement devenue plus négative :

- leur niveau de scolarité est inférieur à la 12e année (14 p. 100);
- le revenu du ménage est inférieur à 20 000 $ (14 p. 100);
- ils ont participé au PFCE (15 p. 100) ou au PP (19 p. 100);
- il ne s'agit pas de clients indépendants (produits libre-service) (20 p. 100).

Par ailleurs, les membres du groupe témoin sont généralement plus négatifs, tandis que les apprentis sont légèrement plus positifs que les participants non-apprentis pour ce qui est de leur attitude par rapport à un certain nombre d'affirmations sur eux-mêmes et sur le marché du travail.

Dans le cadre de notre enquête, les énoncés devaient être évalués selon une échelle de 1 à 7, où 1 voulait dire « tout à fait en désaccord » et 7 « tout à fait d'accord ». Les participants sont d'accord (5,4) avec l'énoncé « Je suis généralement optimiste quant à mon avenir ». Ils sont également d'accord, mais à un degré moindre (4,9), avec l'énoncé « Si cela me permet d'éviter le soutien du gouvernement, je suis disposé à payer le coût d'un cours de formation ». Les membres du groupe témoin sont légèrement moins susceptibles (5,2 et 4,7 respectivement) d'être d'accord avec ces énoncés. Les apprentis sont généralement d'accord (5,8) avec le premier énoncé et le plus souvent avec le deuxième également.

Les participants non-apprentis ont tendance à être moins souvent d'accord avec l'énoncé « Je refuserais un emploi bien rémunéré si je devais quitter ma communauté pour l'obtenir » (3,3), ou « Il n'y a pas de travail ici » (2,4). Les membres du groupe témoin sont légèrement plus souvent d'accord (3,5) avec l'idée de refuser un emploi s'il leur fallait déménager pour l'obtenir. Les apprentis, quant à eux, sont moins souvent d'accord (3,2) avec cet énoncé. Les membres du groupe témoin sont d'accord avec les participants non-apprentis (2,4 dans chaque cas) lorsqu'il s'agit d'évaluer la disponibilité des emplois. Les apprentis sont légèrement moins susceptibles d'être d'accord pour dire qu'il n'y a pas de travail ici (2,2).

La participation à un programme peut également avoir une influence sur l'attitude de la personne vis-à-vis du travail et de son avenir. Nous avons posé aux participants et aux membres du groupe témoin la question suivante : « Dans quelle mesure est-il important à

vos yeux de ne pas dépendre des prestations d'assurance-emploi ou d'aide sociale? » Les répondants ont utilisé une échelle de 7 points selon laquelle 1 voulait dire « peu important », et 7, « très important ».

Nous avons pu relever des résultats statistiquement significatifs chez tous les participants aux PSA, à l'exception des SACE, et au PFC, ceux-ci ayant attribué une cote plus élevée à l'importance d'être indépendant de l'AE ou du SFI. On peut attribuer ces différences à la participation puisque les membres de ces deux groupes ont été sélectionnés parce qu'ils étaient statistiquement semblables du point de vue des caractéristiques observables autres que la participation à un programme.

À remarquer, cependant, que les différences pourraient également être dues à d'autres facteurs non observables. Par exemple, nous ne pouvons exclure la possibilité qu'un facteur caché, comme la motivation, soit un effet de la participation et puisse expliquer les réponses différentes à ces questions chez les participants et les membres du groupe témoin. Ces constatations constituent une indication et non une preuve de l'impact des PSA.

4.3.2 Satisfaction

Le degré de satisfaction a été évalué selon une échelle de 1 à 7, où 1 veut dire « pas du tout satisfait », et 7, « très satisfait ».

a) Satisfaction

Au total, 725 participants avaient terminé leur PSA. En moyenne, leur degré de satisfaction s'établissait à 5,2. La satisfaction envers le PSA est plus élevée chez les participants au PPC (6,2) et plus faible chez ceux du PFCE (3,5). Le degré de satisfaction à l'égard de tous les autres PSA se situe entre 5 et 5,3 selon cette échelle.

b) Satisfaction des apprentis à l'égard de la formation

Les participants apprentis on coté leur degré de satisfaction à l'égard de la formation reçue, lui attribuant, en moyenne, une cote de 5,7.

c) Satisfaction à l'égard de l'emploi actuel

Au total, 407 participants travaillaient au moment de leur interview. En moyenne, ils attribuent une cote de satisfaction de 5 à l'égard de leur travail. Les membres du groupe témoin qui travaillaient au moment de leur entrevue ont donné une cote légèrement inférieure (4,8), selon cette même échelle.

4.3.3 Utilité des PSA

Les participants qui avaient terminé leur PSA ont également évalué, sur une échelle de 1 à 7, leur degré de satisfaction par rapport à l'utilité de leur programme dans la réalisation

d'un certain nombre d'objectifs. Selon cette échelle, 1 veut dire « pas du tout utile », et 7, « extrêmement utile ». Ils affirment que leur PSA avait été très utile pour les aider à améliorer leur confiance en soi et à préciser leurs objectifs (4,7 dans chaque cas). Ils déclarent également que ces programmes leur ont permis d'acquérir des compétences professionnelles spécialisées et générales et de trouver un emploi à plein temps (4,1 dans chaque cas). Ils les ont trouvé moins utiles pour ce qui est de la hausse du potentiel de revenu (3,9).

Voici les domaines où les PSA qui ont obtenu la meilleure cote se sont révélés particulièrement utiles :

- amélioration de la confiance en soi : PPC (5,9) et MVC (5,2);
- clarification des objectifs de carrière : PPC (5,3) et PFC (5);
- obtention d'un emploi à plein temps : MVC (4,6) et PFC (4,5);
- acquisition de compétences professionnelles générales : MVC (4,6) et PTA (4,3);
- acquisition de compétences professionnelles spécialisées : PFC (5,6);
- amélioration du potentiel de revenu : PFC (4,6) et PPC (4,4).

4.4 Formation supplémentaire

Près du quart des participants dont le PSA avait pris fin (27 p. 100) ont suivi d'autres cours de formation depuis lors, contre 73 p. 100 qui ne l'ont pas fait. Parmi ceux qui ont suivi d'autres cours de formation, un peu plus de la moitié (52 p. 100) déclarent que leur décision a été influencée par leur participation aux PSA. Ainsi, près de 14 p. 100 des participants dont le PSA est terminé suivent d'autres cours de formation à la suite de leur participation, une des conséquences positives de cette expérience.

4.5 Travail indépendant

Les trois quarts (81 p. 100) des personnes ayant confirmé leur participation au PTI déclarent avoir lancé leur propre entreprise. Ce chiffre comprend les trente-cinq pour cent qui avaient démarré leur propre entreprise *avant* de commencer leur PTI[5] et les 46 p. 100 qui l'ont fait *après*. À remarquer que nous ne savons pas **dans quelle mesure** ces entreprises fonctionnaient au moment où le participant a commencé le programme. Ceux qui s'étaient lancés avant le début du PTI étaient peut-être à la tête d'une entreprise qui végétait ou ne fonctionnait pas du tout au début de l'intervention.

---

[5] Selon les lignes directrices relatives à l'admissibilité du client (2.1.1) au PTI, celui-ci doit présenter une idée viable de la nouvelle entreprise ou prendre en charge une affaire existante dont il n'a jamais été propriétaire. Autrement dit, le participant ne devrait pas avoir lancé l'entreprise avant le début du programme. L'interprétation stricte de cette ligne directrice semblerait indiquer que l'on se trouve en violation des règles dans près du tiers des cas.

Chez les participants qui ont lancé leur entreprise *avant* de participer au PTI, 61 p. 100 affirment avoir apporté des changements à la suite de leur participation. Chez ceux qui l'ont lancée *après* s'être inscrits, les trois quarts affirment que c'est grâce au programme qu'ils ont pu le faire. Autrement dit, 69 p. 100 des répondants signalent un effet positif attribuable au PTI (changements apportés à une entreprise existante ou lancement d'une nouvelle entreprise).

Au moment de l'enquête, 74 p. 100 des personnes exploitaient leur propre entreprise. La plus grande partie des entreprises des participants au PTI avaient vu le jour entre avril et juin 1998 (31 p. 100), juillet et septembre 1998 (30 p. 100) ou octobre et décembre 1998 (24 p. 100). La plupart de ceux qui exploitent actuellement leur propre affaire (58 p. 100) continuent à suivre leur programme de formation au travail indépendant.

Les participants ayant terminé leur PTI lui accordent une cote de satisfaction globale de 5 (sur une échelle de 7). Ils jugent que les résultats les plus utiles découlant du programme sont les suivants : apprendre comment gérer leur entreprise (4,7), rehausser leur confiance et améliorer leurs habiletés (4,6), clarifier leurs objectifs de carrière (4,3), acquérir des compétences professionnelles générales (4,3), et améliorer leur potentiel de revenu (4,1). Selon eux, ce programme serait un peu moins utile en ce qui concerne l'acquisition de connaissances professionnelles spécialisées (3,2).

5. *Répercussions sur les participants*

Lors de notre enquête qualitative, le personnel estimait qu'il était trop tôt pour évaluer les résultats de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT). Cependant, la majorité des employés étaient d'avis que les programmes et les services dispensés dans le cadre de cette entente ont permis d'améliorer les compétences professionnelles des clients et qu'ils contribueront à réduire à long terme la dépendance envers les prestations d'assurance-emploi (AE) et les prestations du Programme de soutien à l'autonomie (SFI).

La recherche quantitative est soumise aux mêmes contraintes de temps. Dans ce chapitre, nous commençons par évaluer les succès à court terme du point de vue des plans d'action et du taux de succès des Programmes et services de l'Alberta (PSA). Nous présentons les résultats de l'enquête relatifs à l'emploi et au niveau de revenu avant et après (court terme) la participation au PSA, ainsi qu'à la dépendance envers l'AE et le SFI. Enfin, nous ferons une évaluation des effets significatifs à court terme. Nous mettons en parallèle les constatations de l'enquête menée auprès des membres du groupe témoin avec celles tirées de l'enquête auprès des participants. Les membres du groupe témoin sont choisis et appariés aux participants avant l'enquête. Cependant, nous n'avons aucun moyen de savoir quels sont les membres du groupe témoin ou les participants qui, en fin de compte, répondront à l'enquête. Les personnes qui répondent aux questionnaires d'enquête sont toujours moins bien appariées que celles qui sont sélectionnées dans les échantillons initiaux. Les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences. À noter, cependant, que toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

5.1 Taux de succès des plans d'action

Les deux tiers (67 p. 100) des participants confirmés aux PSA ont élaboré un plan d'action ou un plan d'affaires. Quatre-vingt huit pour cent de ceux qui ont suivi le Programme de travail indépendant (PTI) et 79 p. 100 des participants au Programme de perfectionnement des compétences (PPC) avaient rédigé un plan d'action ou un plan d'affaires au moment de l'entrevue. Ce pourcentage était plus élevé chez les femmes (70 p. 100), les clients réadmissibles (71 p. 100), les personnes de 18 à 34 ans (71 p. 100), celles dont le niveau de scolarité est inférieur à la 12^{e} année (73 p. 100) et celles dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 $ (78 p. 100). Cela porte à croire que l'on a ciblé les personnes qui avaient le plus d'avantages à tirer d'un plan d'action. Le pourcentage des personnes qui disposaient d'un plan d'action ne varie pas selon la région. On peut en déduire que le ciblage, quand on y a recours, semble être effectué de la même façon d'une région à l'autre.

Sur les 581 participants disposant d'un plan d'action ou d'un plan d'affaires, 90 p. 100 avaient atteint au moins quelques-uns des objectifs établis dans ces plans. Douze pour cent seulement avaient réalisé tous leurs objectifs, mais un autre tiers (32 p. 100) les avaient presque tous atteints, et presque la moitié (46 p. 100) en avaient réalisé quelques-uns. Seuls 9 p. 100 d'entre eux n'avaient atteint aucun des objectifs fixés dans leurs plans. Parmi tous les participants confirmés, 9 p. 100 avaient réalisé tous les objectifs rattachés au PSA, 23 p. 100, la plupart des objectifs, 34 p. 100, certains objectifs, et 7 p. 100 n'en avaient atteint aucun.

La raison la plus fréquente pour expliquer qu'une personne n'avait pas atteint tous ses objectifs est que ces derniers étaient toujours en cours de réalisation. Quarante-six pour cent des participants n'ayant pas encore réalisé la totalité des objectifs établis dans leur plan d'action ou leur plan d'affaires invoquaient cette raison. Le pourcentage le plus élevé se retrouve chez les participants du PPC (67 p. 100), dont les objectifs sont, en raison de leur nature, à plus long terme. Voici les autres raisons invoquées :

- manque de fonds ou de financement (29 p. 100). C'est la raison la plus souvent invoquée par les clients des Services d'aide à la carrière et à l'emploi (SACE) (37 p. 100), et du PTI (32 p. 100);
- obtention d'un emploi (28 p. 100). C'est la raison la plus souvent invoquée par les clients du Programme de placement (PP) (41 p. 100);
- modification des objectifs eux-mêmes (15 p. 100). À noter que les plans d'action et les objectifs peuvent être modifiés en cours de route.

Ce sont les participants au PPC (26 p. 100), au Programme de mise en valeur des compétences (23 p. 100) et au Programme de formation des compétences (23 p. 100) qui affichent le taux le plus élevé de réalisation de **tous** les objectifs de leur plan d'action ou d'affaires. En prenant comme mesure de succès la réalisation de **tous** les objectifs ou de **la plupart** d'entre eux (selon l'évaluation du répondant), les PSA ayant le score le plus élevé sont le PFC (59 p. 100), le PMVC (55 p. 100) et le PPC (48 p. 100). Toujours d'après cette mesure, les personnes les plus susceptibles de réussir sont les participants dont le revenu du ménage est supérieur à 40 000 $ (60 p. 100), ceux qui ont terminé leur PSA (51 p. 100), les résidents d'Edmonton ou du Nord (50 p. 100 dans chaque cas) et les personnes de 18 à 34 ans (49 p. 100). Vingt-sept pour cent des clients du PFCE n'avaient réalisé aucun de leurs objectifs, de même que 9 p. 100 de l'ensemble des répondants.

5.2 Taux d'achèvement de l'intervention

Au total, 725 participants avaient terminé leur PSA au moment de l'enquête. Parmi ces derniers, les deux tiers (66 p. 100) s'étaient rendus au terme du programme, et 27 p. 100 avaient abandonné. La plupart de ceux qui avaient abandonné (62 p. 100 du total) expliquaient leur décision par le fait qu'ils avaient trouvé un (autre) emploi. L'obtention d'un travail comme raison de mettre un terme au programme est plus fréquente chez les participants au PP (90 p. 100 de ceux qui ont abandonné, 39 p. 100 de ceux qui ont terminé le programme). Le pourcentage de ceux qui ont cessé pour cette raison augmente avec le niveau de scolarité et le revenu du ménage du répondant.

Onze pour cent de ceux qui ont mis un terme à leur PSA l'ont fait parce que l'aide financière a pris fin, et un autre sept pour cent en raison d'une insuffisance de fonds. C'est chez les clients des SACE que ces réponses reviennent le plus souvent, avec 24 p. 100 et 13 p. 100 respectivement. Six pour cent de ceux qui ont abandonné leur PSA l'ont fait parce qu'ils en étaient insatisfaits.

5.3 Emploi

Le tableau 5 présente un résumé des caractéristiques d'emploi postérieures aux PSA[6] en ce qui concerne les participants non-apprentis, les membres du groupe témoin et les apprentis. Soixante-dix-neuf pour cent des participants non-apprentis qui avaient mené leur PSA à terme ont trouvé un emploi par la suite. Dans le groupe témoin, 66 p. 100 ont également travaillé pendant la même période. Chez les apprentis, 94 p. 100 ont trouvé du travail à la fin de leur période de formation.

Tableau 5
Répercussions sur l'emploi – Période ayant suivi les PSA

	Pourcentage des répondants :		
	Participants aux PSA	**Membres du groupe témoin[7]**	**Apprentis**
Total – réel/pondéré	**(651/725) %**	**(393/387) %**	**(180) %**
Emploi pendant la période qui a suivi les PSA	79	66	94
Proportion des semaines d'emploi pendant la période qui a suivi les PSA :			
25 % et moins	24	38	2
26 % à 50 %	11	6	2
51 % à 75 %	17	11	10
76 % à 100 %	47	45	86
Emploi ayant duré 12 semaines consécutives ou plus pendant la période qui a suivi les PSA (retour au travail)	57	55	89
Employé actuellement	56	51	69
Nombre moyen d'emplois détenus pendant la période qui a suivi les PSA	1,2	0,8	1,3

Près de la moitié des participants (46 p. 100) et des membres du groupe témoin (45 p. 100) ont travaillé pendant plus du trois quarts des semaines dans la période qui a suivi leur PSA. Chez les apprentis, ce chiffre s'élève à 82 p. 100.

Au moment de l'enquête, 56 p. 100 des participants et 69 p. 100 des apprentis dont le programme était terminé, ainsi que 51 p. 100 des membres du groupe témoin, avaient un emploi. De la même façon, 57 p. 100 des participants, 55 p. 100 des membres du groupe témoin et 89 p. 100 des apprentis avaient occupé un emploi pendant 12 semaines *consécutives* ou plus pendant la période qui a suivi leur PSA.

Au tableau 6, nous établissons une comparaison entre les caractéristiques de l'emploi des participants et celles des membres du groupe témoin pendant la période qui a suivi leur PSA.

---

6 La période qui a suivi les PSA se définit comme étant la période qui s'est écoulée entre la fin du PSA retenu pour l'enquête et le moment de l'enquête. Dans le cas du groupe témoin, c'est la « date d'achèvement » de la personne que les membres représentent qui est retenue.

7 Il importe de se rappeler que les membres du groupe témoin qui ont, en bout de ligne, répondu au questionnaire d'enquête sont moins bien appariés que ceux de l'échantillon initial. Bien que les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences, toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

Les participants (y compris ceux qui n'ont pas travaillé) ont occupé en moyenne 1,2 emploi au cours de cette période, alors que chez les membres du groupe témoin et les apprentis, ces chiffres s'établissaient, en moyenne, à 0,8 et à 1,1, respectivement. Si nous ne comparons que les personnes qui ont occupé un emploi, le nombre moyen d'emplois est de 1,5 chez les participants non-apprentis, et de 1,3 tant chez les membres du groupe témoin que chez les apprentis. La plupart des emplois des participants (92 p. 100), des membres du groupe témoin (93 p. 100) et des apprentis (98 p. 100) relevaient d'un employeur. Chez les participants au PTI, 50 p. 100 des emplois constituaient un travail autonome.

Tableau 6
Caractéristiques de l'emploi – Période qui a suivi les PSA

	Pourcentage des répondants ayant eu un emploi pendant la période qui a suivi leur PSA :		
	Participants aux PSA	**Membres du groupe témoin[8]**	**Apprentis**
Total – réel/pondéré	**(744/810) %**	**(388/323) %**	**(224) %**
Type d'emploi :			
Auprès d'un employeur	92	93	98
Travail autonome	8	7	2
Moyenne d'heures par semaine	38 heures	39 heures	45 heures
Revenu moyen par semaine	422 $	555 $	667 $

En moyenne, il s'agissait d'emplois à plein temps. Ce sont les apprentis qui ont travaillé le plus d'heures en moyenne (45 heures par semaine) et qui ont touché le revenu hebdomadaire moyen le plus élevé (667 $ par semaine). Les membres du groupe témoin qui ont occupé un emploi, ont travaillé en moyenne 39 heures par semaine, pour un revenu hebdomadaire moyen de 555 $. Dans le cas des participants, ils ont travaillé, en moyenne, 38 heures par semaine, pour un revenu hebdomadaire moyen de 422 $. Cependant, il convient de rappeler qu'une plus forte proportion de participants que de membres du groupe témoin (79 p. 100 contre 66 p. 100) ont travaillé pendant la période qui a suivi les PSA. (Ces différences sont évaluées plus en profondeur dans les analyses de régression ci-dessous.)

Ces données masquent l'effet différentiel selon le type de client. Le tableau 7 établit une comparaison entre les caractéristiques d'emploi pendant la période qui a suivi les PSA, à la fois chez les participants non-apprentis et chez les membres du groupe témoin.

Ainsi que le montre le tableau, les résultats des participants réadmissibles ont été meilleurs que ceux des personnes qui leur ont été appariées, et ce, sur tous les plans, à l'exception du salaire moyen. Les prestataires actifs ont obtenu de moins bons résultats que ceux qui ont été retenus pour les représenter.

[8] Il importe de se rappeler que les membres du groupe témoin qui ont, en bout de ligne, répondu au questionnaire d'enquête sont moins bien appariés que ceux de l'échantillon initial. Bien que les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences, toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

Tableau 7
Comparaison des caractéristiques de l'emploi pendant la période qui a suivi les PSA

	Participants		Groupe témoin[9]	
	Prestataires actifs	Clients réadmissibles	Prestataires actifs	Clients réadmissibles
Ont travaillé depuis la fin du PSA	78 %	79 %	82 %	44 %
Ont travaillé >75 % du temps depuis la fin du PSA	38 %	56 %	51 %	38 %
Ont travaillé 12 semaines consécutives depuis la fin du PSA	52 %	61 %	67 %	39 %
Moyenne des heures de travail dans une semaine type, le cas échéant	37 heures	39 heures	40 heures	38 heures
Revenu moyen dans une semaine type, le cas échéant	450 $	388 $	540 $	627 $
Travaillent actuellement	58 %	54 %	60 %	39 %

Cette dernière constatation est l'une des constantes dans les évaluations formatives. L'intervention semble retarder la réintégration au marché du travail chez les prestataires actifs. Au moment de leur réintégration, ils doivent rattraper les membres du groupe témoin qui n'ont pas fait l'objet d'une intervention. À noter que l'écart entre les participants et le groupe témoin peut très bien avoir diminué depuis l'évaluation formative. Il n'y avait, au moment de l'enquête, qu'une différence de 2 p. 100 entre le taux d'emploi des participants et celui des prestataires actifs du groupe témoin.

Le tableau 8 établit une comparaison entre l'expérience des participants, des membres du groupe témoin et des apprentis pendant la période ayant précédé les PSA[10]. Au cours de l'année ayant précédé le début de leur PSA, 81 p. 100 des participants avaient eu au moins un emploi. Soixante-seize pour cent des membres du groupe témoin et 93 p. 100 des apprentis avaient eu un emploi pendant cette période.

Un peu plus du tiers des participants (36 p. 100) et la moitié des membres du groupe témoin (50 p. 100) avaient travaillé pendant plus du trois quarts des semaines pendant la période qui a précédé les PSA. Chez les apprentis, 83 p. 100 avaient été au travail pendant plus du trois quarts de ces semaines. Les participants avaient occupé en moyenne 1,4 emploi pendant la période antérieure aux PSA, par rapport à 1 dans le cas du groupe témoin, et à 1,3 dans le cas des apprentis. (Ces moyennes incluent ceux qui n'avaient eu aucun emploi.) La plupart des emplois des participants (96 p. 100), des membres du groupe témoin (95 p. 100) et des apprentis (99 p. 100) relevaient d'un employeur (voir le tableau 9).

---

9 Il importe de se rappeler que les membres du groupe témoin qui ont, en bout de ligne, répondu au questionnaire d'enquête sont moins bien appariés que ceux de l'échantillon initial. Bien que les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences, toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

10 La période ayant précédé les PSA se définit comme étant la période d'un an qui s'est terminée à la date où le PSA retenu pour l'enquête a débuté. Dans le cas du groupe témoin, c'est la « date de début » de la personne que les membres représentent qui est retenue.

Tableau 8
Répercussions sur l'emploi – Période antérieure aux PSA

	Pourcentage des répondants :		
	Participants aux PSA	Membres du groupe témoin[11]	Apprentis
Total – réel/pondéré	(651/725) %	(426/426) %	(180) %
Emploi pendant la période antérieure aux PSA	81	76	93
Proportion des semaines d'emploi pendant la période antérieure aux PSA :			
25 % et moins	24	24	2
26 % à 50 %	14	11	4
51 % à 75 %	23	12	5
76 % à 100 %	39	53	89
Nombre moyen d'emplois pendant la période antérieure aux PSA	1,4	1,0	1,3

Tableau 9
Caractéristiques de l'emploi – Période antérieure aux PSA

	Pourcentage des répondants ayant occupé un emploi pendant la période antérieure aux PSA :		
	Participants aux PSA	Membres du groupe témoin[12]	Apprentis
Total – réel/pondéré	(805/944) %	(501/430) %	(231) %
Type d'emploi :			
Auprès d'un employeur	96	95	99
Travail autonome	4	5	1
Nombre moyen d'heures par semaine	41 heures	41 heures	46 heures
Revenu hebdomadaire moyen	442 $	588 $	579 $

En moyenne, il s'agissait là encore d'emplois à plein temps. Ce sont les apprentis qui ont eu la moyenne d'heures la plus élevée (46 heures par semaine), et gagné le revenu hebdomadaire moyen le plus élevé (579 $). Les membres du groupe témoin ont travaillé en moyenne 41 heures par semaine, pour un salaire moyen de 588 $. Les participants ont fourni 41 heures de travail par semaine, en moyenne, pour un salaire moyen de 442 $. (L'exercice d'appariement statistique utilisé pour établir l'échantillon de comparaison repose sur un certain nombre de caractéristiques, dont le revenu, pour établir la meilleure comparaison possible avec celui des participants. Au cours de l'enquête, nous avons interviewé non pas l'ensemble, mais certains des membres du groupe témoin et des participants qui constituaient l'échantillon. Les échantillons retenus sont toujours moins

[11] Il importe de se rappeler que les membres du groupe témoin qui ont, en bout de ligne, répondu au questionnaire d'enquête sont moins bien appariés que ceux de l'échantillon initial. Bien que les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences, toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

[12] Ibid.

bien appariés que ceux des échantillons initiaux. Ces différences sont « neutralisées » au moyen des analyses de régression ci-dessous.)

Le tableau 10 établit une comparaison entre les caractéristiques de l'emploi chez les participants non-apprentis et les membres du groupe témoin pendant la période antérieure aux PSA, selon les caractéristiques du client.

Tableau 10
Comparaison des caractéristiques de l'emploi pendant la période antérieure aux PSA

	Participants		Groupe témoin[13]	
	Prestataires actifs	Clients réadmissibles	Prestataires actifs	Clients réadmissibles
Ont travaillé pendant l'année ayant précédé les PSA	96 %	78 %	96 %	64 %
Ont travaillé >75 % du temps pendant l'année ayant précédé les PSA	42 %	34 %	40 %	48 %
Nombre moyen d'heures de travail pendant une semaine type, le cas échéant	42 heures	39 heures	42 heures	38 heures
Revenu moyen pendant une semaine type, le cas échéant	516 $	357 $	607 $	547 $

Comme le montre ce tableau, les caractéristiques de l'emploi chez les prestataires actifs sont semblables, la plupart du temps, à celles de leurs homologues du groupe témoin pendant la période antérieure aux PSA, sauf dans le cas du salaire moyen. Les participants réadmissibles sont plus susceptibles d'avoir occupé un emploi, d'une durée plus courte cependant, que leurs homologues du groupe témoin.

La comparaison des données relatives à l'emploi pendant les périodes antérieure et postérieure aux PSA, selon le type de client, porte toujours à croire que les participants réadmissibles sont favorisés sur tous les plans par rapport à leurs homologues du groupe témoin, sauf en ce qui a trait au revenu. Les prestataires actifs « perdent du terrain » sur tous les plans par rapport aux membres du groupe témoin, sauf lorsqu'il s'agit du revenu moyen chez ceux qui travaillent. Sur ce plan, les participants perdent 66 $ par semaine, alors que ceux du groupe témoin en perdent 67 $. (Bien que les données que nous présentons dans ce chapitre indiquent un changement, les analyses de régression, qui permettent de « neutraliser » les différences observées pendant la période antérieure aux PSA dans l'échantillon des participants et du groupe témoin que nous avons retenu, donnent une meilleure idée de l'impact.)

La forte proportion des participants réadmissibles et des membres du groupe témoin qui avaient un emploi au cours de la période ayant précédé le début des PSA porte à croire que

[13] Il importe de se rappeler que les membres du groupe témoin qui ont, en bout de ligne, répondu au questionnaire d'enquête sont moins bien appariés que ceux de l'échantillon initial. Bien que les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences, toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

la période d'emploi est trop courte pour qu'une personne puisse accumuler suffisamment de semaines admissibles ou être inadmissible à l'assurance-emploi. Le fait d'être un travailleur autonome n'est pas l'une des raisons de ne pas être admissible à l'assurance-emploi.

5.4 Réduction de la dépendance envers l'AE et le SFI

Le tableau 11 présente des résultats sommaires pour ce qui est de la dépendance des participants, des membres du groupe témoin et des apprentis envers l'AE et le SFI pendant la période qui a suivi les PSA. Pendant cette période, environ le tiers des membres de chaque groupe ont reçu des prestations d'AE, soit 32 p. 100 chez les participants, 29 p. 100 chez les membres du groupe témoin et 33 p. 100 chez des apprentis. Le chiffre pour les participants comprend ceux qui touchaient toujours des prestations à la fin de leur PSA, et peut aussi inclure ceux dont l'AE a été « prolongée » (soutien du revenu en vertu de la partie II de l'AE) en raison de leur participation à un PSA, autre que celui que nous avions retenu pour l'enquête. Le pourcentage des prestataires d'AE au moment de l'enquête était le même dans le cas des participants (14 p. 100) et du groupe témoin (14 p. 100). Il s'élevait à 20 p. 100 chez les apprentis à ce moment-là.

Tableau 11
Recours au soutien du revenu pendant la période qui a suivi les PSA

	Pourcentage des répondants :		
	Participants aux PSA	Membres du groupe témoin[14]	Apprentis
Total – réel/pondéré	**(651/725) %**	**(393/387) %**	**(180) %**
Soutien du revenu pendant la période qui a suivi les PSA :			
AE	32	29	33
SFI	10	11	-
Soutien du revenu au moment de l'enquête :			
AE	14	14	20
SFI	6	10	-

Dix pour cent des participants et 11 p. 100 des membres du groupe témoin ont bénéficié du SFI pendant la période qui a suivi les PSA. Aucun apprenti n'en a tiré avantage pendant cette même période. Le pourcentage des personnes qui bénéficiaient du SFI au moment de l'enquête était plus faible chez les participants (6 p. 100) que chez les membres du groupe témoin (10 p. 100).

[14] Il importe de se rappeler que les membres du groupe témoin qui ont, en bout de ligne, répondu au questionnaire d'enquête sont moins bien appariés que ceux de l'échantillon initial. Bien que les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences, toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

La principale raison que les participants invoquent pour expliquer qu'ils touchent des prestations d'AE ou de SFI est le manque de travail disponible (tableau 12). Les mises à pied saisonnières et une mauvaise santé, ou un handicap, sont parmi les raisons les plus fréquemment mentionnées par les membres du groupe témoin. Les apprentis invoquent le plus souvent, quant à eux, le fait d'être aux études et le manque de travail pour expliquer qu'ils reçoivent des prestations d'AE.

Tableau 12
Raisons pour continuer de toucher des prestations de soutien du revenu pendant la période qui a suivi les PSA

	Pourcentage des répondants qui ont continué à toucher des prestations d'AE/SFI pendant la période qui a suivi les PSA :		
	Participants aux PSA	Membres du groupe témoin[15]	Apprentis
Total – réel/pondéré	(292/292) %	(185/155) %	(60)† %
Raison :			
Manque de travail disponible	44	27	40
Travail saisonnier/mises à pied	15	28	22
Mauvaise santé/handicap	13	32	-
Travail à temps partiel seulement	10	3	-
En attente de commencer un nouveau travail	7	6	5
Aux études/programme de formation	5	8	42
Manque de formation/compétences	3	1	-
Encore admissible	3	1	-
Congé de maternité	3	1	-
Coupure des heures/en attente	3	-	2
Autres raison	11	4	7
Ne sait pas	*	-	-
Refus de répondre	1	-	-

† Les données basées sur un échantillon de moins de 100 personnes doivent être interprétées avec prudence.
* Correspond à moins de un demi de un pour cent

Le tableau 13 établit une comparaison, pour la période qui a suivi les PSA, entre les participants et les membres du groupe témoin, selon les caractéristiques du client. Il montre que lorsque ces deux groupes sont des prestataires actifs, l'un et l'autre sont presque aussi susceptibles d'avoir touché des prestations d'AE pendant la période qui a suivi les PSA. Au moment de l'enquête, 18 p. 100 seulement des participants qui étaient des prestataires actifs touchaient de l'AE, comparativement à 23 p. 100 dans le cas des prestataires actifs du groupe témoin. Les participants réadmissibles étaient plus susceptibles de recevoir des prestations d'AE à un moment ou à un autre après la fin de leur PSA et au moment de l'enquête que leurs homologues du groupe témoin ayant les mêmes caractéristiques. Cela pourrait s'expliquer par le fait que la participation à un PSA a donné lieu à une accumulation d'heures de travail admissibles en vertu de l'AE.

[15] Il importe de se rappeler que les membres du groupe témoin qui ont, en bout de ligne, répondu au questionnaire d'enquête sont moins bien appariés que ceux de l'échantillon initial. Bien que les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences, toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

Tableau 13
Comparaison des caractéristiques de l'emploi pendant la période qui a suivi les PSA

	Participants		Groupe témoin[16]	
	Prestataires actifs	Clients réadmissibles	Prestataires actifs	Clients réadmissibles
Ont reçu des prestations d'AE pendant la période qui a suivi les PSA	48 %	14 %	47 %	4 %
Recevaient des prestations d'AE au moment de l'enquête	18 %	10 %	23 %	1 %
Ont reçu des prestations de SFI pendant la période qui a suivi les PSA	6 %	14 %	3 %	23 %
Recevaient des prestations de SFI au moment de l'enquête	4 %	9 %	1 %	22 %

Les participants réadmissibles sont moins susceptibles d'avoir touché des prestations de SFI au cours de la période qui a suivi les PSA (14 p. 100 contre 23 p. 100) et au moment de l'enquête (9 p. 100 contre 22 p. 100) que leurs homologues du groupe témoin. Il est intéressant de constater que les participants qui étaient des prestataires actifs étaient légèrement plus susceptibles de bénéficier du SFI au cours de la période qui a suivi les PSA et au moment de l'enquête que leurs homologues du groupe témoin.

5.5 Répercussions sur le revenu, le nombre d'heures de travail, ainsi que la dépendance envers l'AE et le SFI

Nous avons eu recours à des analyses de régression pour déterminer si la participation à un PSA avait une influence significative sur l'expérience des participants du point de vue :

- du revenu annuel;
- du nombre d'heures de travail par année;
- des prestations d'AE touchées au cours d'une année;
- des prestations de SFI touchées au cours d'une année.

Dans cette analyse, nous utilisons les données d'un groupe témoin apparié de non-participants afin de déterminer ce qu'il serait advenu des participants s'ils n'avaient bénéficié d'aucune intervention. Les membres du groupe témoin ont été choisis de façon à refléter les caractéristiques des participants (déterminées d'après des sources administratives) autres que leur participation.

[16] Il importe de se rappeler que les membres du groupe témoin qui ont, en bout de ligne, répondu au questionnaire d'enquête sont moins bien appariés que ceux de l'échantillon initial. Bien que les analyses de régression permettent de tenir compte de ces différences, toute comparaison simple des deux groupes risque d'être entachée par les différences entre les derniers échantillons.

Dans ce modèle de régression, on compare les expériences réelles et prévues, les différences reflétant l'impact de la participation à un PSA. Le modèle est corrigé afin de tenir compte du biais de sélection. On a eu recours à un certain nombre de variables démographiques et autres afin de neutraliser les autres différences entre les participants et les membres du groupe témoin, y compris la valeur des variables des résultats pendant la période antérieure aux PSA.

Le tableau 14 présente les conclusions significatives de l'analyse de régression relative aux variables des résultats. Pour chaque variable, nous indiquons si le résultat est significatif. Lorsqu'il est significatif, nous indiquons la valeur estimée de la variable et son niveau de signification[17]. L'impact est évalué pour l'ensemble des PSA, tous les PSA autres que les SACE, pour les prestataires actifs et les clients réadmissibles, et pour chaque PSA séparément.

Tableau 14
Résultats de l'analyse de régression pour les variables des résultats

	Résultat significatif	Estimation	Niveau de signification
Variables des résultats :			
Tous les PSA			
Nombre d'heures de travail par année	OUI	173	0,5 %
Prestataires actifs seulement :			
Revenu annuel	OUI	-2 530 $	0,3 %
Nombre d'heures de travail par année	OUI	-158	1,0 %
Clients réadmissibles seulement :			
Nombre d'heures de travail par année	OUI	755	0,1 %
Tous les PSA, à l'exception des SACE :			
Revenu annuel	OUI	2 272 $	1,2 %
Nombre d'heures de travail par année	OUI	409	<0,05 %
SACE :			
Revenu annuel	OUI	-3 382 $	2,6 %
PP :			
Nombre d'heures de travail par année	OUI	307	2,4 %
PFC :			
Revenu annuel	OUI	5 346 $	0,5 %
Nombre d'heures de travail par année	OUI	318	2,6 %

Pour l'ensemble des PSA, on estime que l'augmentation du nombre d'heures de travail par année s'élève à 173 heures. Si l'on exclut les SACE, on estime que le nombre d'heures de travail des participants aux autres PSA augmente de 409 heures par année, et le revenu annuel, de 2 272 $. Nous formulons l'hypothèse que les activités entreprises dans le cadre des SACE peuvent donner accès à d'autres programmes. Cette occasion peut ensuite amener les participants à explorer d'autres options et à rester plus longtemps en dehors du marché du travail, avec pour conséquence un nombre d'heures de travail inférieur et moins de revenus dans l'année. Selon une analyse effectuée par le MESPP, 18,4 p. 100 des

[17] Le niveau de signification correspond au risque ou à la probabilité qu'un résultat estimé, jugé significatif, **ne** soit, en fait, **pas** différent du résultat réel. Pour qu'un résultat soit jugé significatif, on convient généralement que le risque maximal doit être de 5 p. 100. Un niveau de signification plus faible correspond à un risque moindre, et donc à une plus grande certitude que le résultat obtenu est significatif. Nous indiquons le niveau de signification de tous les résultats jugés significatifs.

participants aux SACE choisissent de suivre un autre PSA. Cela ne peut donc expliquer pourquoi certains clients des SACE ont une moins bonne expérience sur le marché du travail après leur intervention.

Étant donné que les modèles comportent moins d'observations dans le cas des PSA individuels, il est peu vraisemblable que ces modèles permettent de détecter un changement significatif lorsque celui-ci existe. Voici les effets significatifs que nous avons pu relever en examinant chacun des programmes :

- augmentation du revenu annuel de 5 346 $ et de 318 heures de travail par année dans le cas du PFC. Ce programme semble contribuer à augmenter le taux d'emploi et la rémunération des participants;
- diminution du revenu annuel de 3 382 $ dans le cas des SACE. À remarquer que les bénéficiaires des SACE qui se prévalent d'un autre PSA, et retardent de ce fait leur retour sur le marché du travail, ne semblent pas influencer ce résultat;
- augmentation de 307 heures de travail par année dans le cas du PP. Ce programme permet vraisemblablement de trouver de l'emploi plus rapidement, d'où cette augmentation.

Dans le cas des prestataires actifs, le revenu annuel diminue de 2 530 $. Le nombre d'heures de travail par an diminue de 158. On observe souvent une perte de revenu à court terme chez les participants puisque leur participation au programme se traduit par une absence du marché du travail, absence pendant laquelle les membres du groupe témoin peuvent fort bien, quant à eux, trouver du travail et commencer à augmenter leur revenu.

Au moment de leur retour sur le marché du travail, il est possible que le revenu des participants soit inférieur à celui des membres du groupe témoin. Ils doivent alors faire du « rattrapage » pour rejoindre le revenu de ceux qui étaient restés sur le marché du travail. Cependant, à long terme, le taux d'augmentation du revenu des participants pourrait s'avérer supérieur à celui des membres du groupe témoin. La période d'étude plus longue de l'évaluation-bilan permettra de déterminer cet effet de façon plus définitive.

Dans le cas des clients réadmissibles, le nombre annuel d'heures de travail augmente de 755[18].

Aucun modèle n'a permis de relever une incidence à court terme sur la dépendance envers l'AE ou le SFI.

---

[18] Une augmentation du revenu annuel de 4 543 $ n'est pas significative au niveau de signification de 5 p. 100, mais le serait à un niveau de risque un peu plus élevé (7,5 p. 100). Les résultats auraient pu être significatifs avec un échantillon plus large dans le cas des clients réadmissibles.

6. *Répercussions sur les communautés*

Bien que ce ne soit pas là un des premiers objectifs de l'évaluation formative, nous examinons dans ce chapitre les répercussions de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) au niveau de la communauté. Il convient de signaler que cette évaluation des répercussions vise la première année d'application de l'entente, au cours de laquelle on a fait des efforts considérables pour assurer le transfert des programmes et des services à la province et faire en sorte de bien servir les clients. En conséquence, on s'est moins préoccupé d'établir des liens à l'échelle de la communauté et de mettre en place une infrastructure qui aurait permis de promouvoir l'impact de l'entente au niveau de la communauté.

6.1 Participation de la communauté au processus de planification

Les représentants de la communauté n'ont participé en aucune façon au processus de planification lié à l'EDMT, alors que les tiers fournisseurs de services l'ont fait dans une certaine mesure. Certains de ces fournisseurs sont des organisations sans but lucratif qui représentent divers groupes d'intérêts de la communauté. Il n'en reste pas moins que l'on n'a pas cherché à obtenir une vaste rétroaction de la communauté sur l'implantation de l'EDMT. On relève une certaine rétroaction après le lancement de l'EDMT dans les régions rurales autour de Calgary.

6.2 Répercussions sur le marché du travail

L'EDMT a eu, sur le marché du travail, des conséquences qui touchent la communauté. Selon nos constatations, il y a eu une augmentation statistiquement significative du nombre d'heures de travail de tous les participants aux Programmes et services de l'Alberta (PSA), dans le cadre du Programme de placement (PP) et du Programme de formation des compétences (PFC), ainsi que de tous les programmes, à l'exception des Services d'aide à la carrière et à l'emploi (SACE), et dans le cas des clients réadmissibles. Le revenu annuel a également augmenté de façon significative dans le cas de tous les PSA, à l'exclusion des SACE et du PFC.

Il s'agit de résultats positifs importants, même si l'EDMT est relativement récente.

La réduction statistiquement significative du nombre d'heures de travail chez les prestataires actifs, ainsi que la diminution de leur revenu et du revenu des clients des SACE sont probablement des phénomènes passagers. Les répercussions à long terme seront vraisemblablement plus positives.

Au cours de notre évaluation qualitative, nous n'avons relevé aucun indice de concurrence déloyale par suite de l'application de l'EDMT. Peu de commentaires négatifs ont été formulés au sujet du Programme de formation en cours d'emploi (PFCE) et du Programme de mise en valeur des compétences (MVC). Ces deux programmes pourraient entraîner un avantage injuste si l'apport de l'entreprise partenaire était insuffisant pour que l'on puisse justifier la compensation qu'elle reçoit pour la formation dispensée.

Le Programme de travail indépendant (PTI) s'est concrétisé par le lancement de plusieurs nouvelles entreprises et l'amélioration de certaines autres qui existaient déjà. Cependant, aucun commentaire n'a été formulé selon lequel ces résultats créeraient un désavantage injuste pour les entreprises existantes.

6.3 Mobilité

Les PSA peuvent avoir un effet sur la mobilité des participants, entraînant des conséquences positives ou négatives pour la communauté où a lieu l'intervention. Les résultats de l'analyse de régression ne montrent aucune différence significative entre les participants non-apprentis et les membres du groupe témoin en ce qui concerne les choix qu'ils feraient s'ils obtenaient un bon emploi nécessitant un déménagement dans une autre communauté. Il en résulte donc que nous ne prévoyons aucune incidence sur la mobilité des clients.

La grande majorité des clients, apprentis ou non, sont demeurés dans la communauté où ils vivaient au moment de leur PSA. Soixante-dix-neuf pour cent des apprentis n'ont pas déménagé, et 12 p. 100 ont déménagé au sein même de leur communauté. Neuf pour cent ont déménagé : 4 p. 100 vers une autre communauté située à une heure de route et 5 p. 100 vers une autre communauté située à plus d'une heure de route de leur communauté d'origine. Quatre-vingt-huit pour cent des non-apprentis n'ont pas déménagé depuis leur participation aux PSA. Sept pour cent ont déménagé au sein de la même communauté, 4 p. 100 vivent maintenant dans une communauté située à une heure de route, et 1 p. 100 à plus d'une heure de route de leur communauté d'origine.

7. Évaluation des indicateurs à court terme

Des objectifs ont été fixés dans le cadre de l'Entente sur le marché du travail (EDMT), la Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines (DGIRH) étant chargée d'évaluer les résultats par rapport à ces cibles. L'évaluation a permis de relever un certain nombre de problèmes ayant trait à la façon dont on a mesuré le succès de l'EDMT et dont on en a fait rapport au cours de la première année. Nous analysons ces problèmes dans ce chapitre.

7.1 Atteinte des objectifs à court terme

Le tableau 15 donne un aperçu des objectifs à court terme qui ont été établis dans le cadre de l'EDMT pour l'année financière 1997-1998.

Tableau 15
Objectifs minimaux à court terme selon l'EDMT, pour 1997-1998

	Prestataires actifs	Clients réadmissibles	Total
	N^bre	N^bre	N^bre
1. Priorité d'accès des prestataires de l'AE	Au moins 65 %	S/O	S/O
2. Retour au travail (RT) des clients de l'AE	Priorité	S/O	14 481
3. Prestations d'AE non versées	99,8 M$	0	99,8 M$

Bien qu'aucune cible précise n'ait été fixée quant au nombre de participants, les prestataires actifs devaient représenter au moins 65 p. 100 du nombre total de participants. Pour ce qui est des retours au travail (RT), une cible de 14 481 participants assurés avait été fixée. Aucune proportion n'a été établie selon le type de client, mais les prestataires actifs doivent avoir la priorité. La cible relative aux prestations d'assurance-emploi (AE) non versées, (c'est-à-dire la différence entre l'admissibilité d'une personne aux prestations ordinaires, en vertu de la partie I de l'AE, et les prestations ordinaires réellement versées), était fixée à 99,8 millions de dollars. Ce montant a été établi en fonction des prestataires actifs, puisque l'on ne verse des prestations d'AE en vertu de la partie I qu'aux personnes appartenant à ce groupe.

Dans notre étude, nous faisons une évaluation de l'EDMT et nous nous penchons principalement sur sa première année d'application. Le tableau 16 montre les objectifs à court terme qui ont été atteints dans le cadre de l'EDMT, entre le 1^er novembre 1977 et le 31 octobre 1998, selon des données que nous avons recueillies au cours de notre étude. Celles-ci ne peuvent être comparées directement avec les cibles fixées pour l'année financière que nous présentons au tableau 15, ni avec les succès répartis en fonction de l'année civile, présentés par la DGIRH.

Tableau 16
Succès à court terme dans le cadre de l'EDMT – 1er novembre 1997 au 31 octobre 1998

		Prestataires actifs	Clients réadmissibles	Total
Participants				
Non-apprentis	(N^bre)	9 194	8 189	17 383
Apprentis (prestataires actifs seulement)	(N^bre)	6 444	-	6 444
Moins les participants appartenant aux deux groupes	(N^bre)	68	-	68
Total	(N^bre)	**15 570**	**8 189**	**23 759**
	(%)	66	34	100
Retour au travail				
Non-apprentis	(N^bre)	4 158	4 115	8 273
Apprentis (prestataires actifs seulement)	(N^bre)	5 252	-	5 252
Total	(N^bre)	**9 410**	**4 115**	**13 525**
	(%)	70	30	100
Prestations d'AE non versées				
Non-apprentis	(million de dollars)	12,7	-	12,7
Apprentis	(million de dollars)	39,1	-	39,1
Total	(million de dollars)	**51,8**	-	**51,8**

7.1.1 Participants servis

L'évaluation nous a permis de dénombrer 17 383 non-apprentis et 6 444 apprentis qui étaient des prestataires actifs au cours de la première année d'application de l'EDMT. Soixante-huit participants apparaissaient dans les deux groupes, ce qui nous a amenés à rajuster les totaux afin d'éviter tout double compte. Sur les 23 759 participants, 66 p. 100 étaient des prestataires actifs. Par conséquent, l'EDMT a atteint la cible fixée, qui était d'au moins 65 p. 100 de prestataires actifs.

Les données sur les participants proviennent d'une extraction de données sur les participants non-apprentis, réalisée par le ministère provincial de l'Enseignement supérieur et du Perfectionnement professionnel de l'Alberta (MESPP), et d'une extraction de données sur les participants apprentis qui sont des prestataires actifs, obtenue grâce au Système à accès direct de l'assurance (SADA) de Développement des ressources humaines Canada. La situation du client était déterminée au moyen du fichier des données longitudinales (fichier long) de DRHC. Les bénéficiaires du Programme de soutien à l'autonomie (SFI) ont été repérés au moyen des données du ministère des services sociaux pour la famille de l'Alberta (AFSS).

Le tableau 17 indique le nombre de participants, leur dernière intervention au cours de la période allant du 1er novembre 1997 au 31 octobre 1998 inclusivement, ainsi que leur situation par rapport à l'AE et au SFI au moment de la dernière intervention.

Tableau 17
Participants prestataires de l'AE et situation par rapport à l'AE et au SFI au moment de la dernière intervention des PSA pendant la période

	Prestataires actifs	Clients réadmissibles	Total	Prestataires du SFI Total
PSA :				
SACE	3 381	2 796	**6 177**	100
PFC	2 314	904	**3 218**	48
PPC	728	572	**1 300**	22
PTI	383	129	**512**	3
MVC	623	472	**1 095**	34
PFCE	255	296	**551**	4
PP	1 510	3 020	**4 530**	100
Total des non-apprentis	**9 194**	**8 189**	**17 383**	**311**
Apprentis	6 444		**6 444**	
Moins le dédoublement	68		**68**	
Tous les participants	**15 570**	**8 189**	**23 759**	**311**
% du total	**66 %**	**34 %**		1 %

7.1.2 *Retours au travail*

Le tableau 18 présente une extrapolation des résultats sur les RT[19] tirés de l'enquête portant sur tous les participants entre le 1er novembre 1997 et le 31 octobre 1998. On y indique que 13 525 participants (dont 5 252 apprentis) étaient retournés au travail de janvier 1998 au début de février 1998.

[19] En plus de recueillir des données sur les caractéristiques jusqu'à concurrence de cinq types d'emploi, nous avons demandé au cours de l'enquête des renseignements particuliers pour mesurer les RT à court terme. Dans le cas des personnes dont le PSA avait pris fin plus de 12 semaines auparavant, nous leur avons demandé si elles avaient travaillé pendant au moins 12 semaines. Celles pour qui c'était le cas étaient considérées comme ayant effectué un retour au travail. Celles qui étaient employées au moment de l'enquête, mais qui avaient travaillé moins de 12 semaines pendant la période ayant suivi les PSA tout en ayant travaillé en permanence jusqu'au moment de l'enquête, étaient aussi considérées comme ayant fait un retour au travail. La combinaison de ces deux indicateurs constitue une mesure du RT compatible avec la mesure d'un RT à court terme utilisée dans le cadre de l'EDMT. Selon cette méthode, le pourcentage des participants non-apprentis qui étaient retournés au travail variait de 52 p. 100 dans le cas du PPC à 82 p. 100 dans celui du PTI. Chez tous les non-apprentis, pour l'ensemble des PSA, 68 p. 100 étaient retournés au travail. Les proportions de retour au travail sont semblables chez les prestataires actifs et les clients réadmissibles, dans les cas où ils sont suffisamment nombreux pour permettre de faire une estimation valable. Quatre-vingt-quinze pour cent des participants apprentis étaient retournés au travail selon les résultats de notre enquête.

Tableau 18
Retour au travail des participants aux PSA entre le 1er novembre 1997 et le 31 octobre 1998

	Clients actifs	Clients réadmissibles	Tous les participants
	N^bre	N^bre	N^bre
PSA :			
SACE	1 161	1 202	2 363
PFC	1 395	331	1 726
PPC	269	40	309
PTI	104	17	121
MVC	279	150	429
PFCE	54	67	121
PP	896	2 308	3 204
Non-apprentis	4 158	4 115	8 273
Apprentis	5 252	-	5 252
Total	**9 410**	**4 115**	**13 525**

Si nous restreignons le fichier de décembre 1998 de la DGIRH aux seuls participants entre le 1er novembre 1997 et le 31 octobre 1998, nous relevons moins de la moitié (6 651) de retours au travail. Notre mesure a les caractéristiques suivantes:

- Elle porte sur une période d'analyse légèrement plus longue (jusqu'à un mois et demi), ce qui pourrait avoir pour effet d'accroître notre estimation;
- Elle porte sur un échantillon représentatif de tous les clients. Les données de la DGIRH sur les clients réadmissibles et les prestataires actifs qui ne sont pas retournés au travail à la fin de leur période de prestations ou de l'intervention doivent donner lieu à une enquête de suivi effectuée par l'agent provincial de gestion des cas afin de recueillir de l'information sur la situation de la personne à l'égard de l'emploi. Selon nos renseignements, cette vérification n'aurait pas été faite auprès de tous ces clients. Il en découle que les résultats de la DGIRH concernant les clients réadmissibles et les prestataires actifs qui ne sont pas retournés au travail à la fin de leur période de prestations ou de l'intervention pourraient être sous-estimés;
- Elle englobe les apprentis qui ne figurent pas dans le fichier des résultats. Nous avons réussi à apparier le NAS de deux participants apprentis seulement dans le fichier de la DGIRH (un seul avec la bonne demande et la bonne intervention). Nous remarquons que les résultats des 2000 apprentis qui figurent dans le fichier de septembre de la DGIRH ne paraissent pas dans celui de décembre, que nous avons utilisé pour notre analyse. Nous ignorons si ces apprentis étaient des participants au cours de la première année d'application de l'EDMT.

La cible relative au nombre de retour au travail chez les clients de l'AE, établie dans le cadre de l'EDMT, a été fixée à 14 481 personnes pour l'année financière 1997-1998. La DGIRH a déclaré que le nombre de retours au travail pour cet exercice était de 14 815. Cependant, seulement 45 p. 100 des personnes concernées étaient des participants en vertu de l'EDMT, le reste constituant des reports datant d'avant l'application de l'entente. Selon nos résultats, qui portent sur les participants de la première année

d'application de l'entente, 13 525 personnes seraient retournées au travail, ce qui correspond à 93 p. 100 de la cible fixée pour l'année financière dans le cadre de l'EDMT.

Environ la moitié des non-apprentis qui ont fait un retour au travail, recensés lors de l'évaluation, sont considérés comme des prestataires actifs. Soixante-dix pour cent des retours au travail sont associés à des prestataires actifs, y compris les apprentis. Selon l'annexe 3 de l'EDMT, intitulée « Résultats visés pour l'exercice 1997-1998 », la priorité en matière de retour au travail doit être accordée aux prestataires actifs. Nous n'avons pas été en mesure de vérifier si cette ligne directrice avait été respectée, le terme « priorité » n'ayant pas été défini.

7.1.3 Prestations d'AE non versées

Selon les données de la DGIRH sur les participants en vertu de l'EDMT, du 1er novembre 1997 au 31 octobre 1998, 13,6 millions de dollars en prestations, selon la partie I de l'AE, ne leur avaient pas été versés à la fin de décembre 1998. Il s'agit d'un montant inférieur aux 64,6 millions de dollars estimés par la DGIRH d'après le fichier des résultats à cette date. La différence s'explique par le report des clients qui avaient participé à des programmes avant la mise en œuvre de l'EDMT, soit avant le 1er novembre 1997. Comme nous l'avons vu précédemment, le fichier des résultats de décembre exclut les prestations d'AE non versées à 2 000 apprentis qui figuraient dans un fichier précédent, certains d'entre eux étant peut-être des participants en vertu de l'EDMT.

Pour évaluer les prestations d'AE non versées aux participants, nous déterminons le nombre des prestataires actuels qui sont retournés au travail. Nous estimons ensuite, dans chaque cas, le total des prestations auxquelles ils auraient eu droit, duquel nous soustrayons le montant réellement versé d'après leur demande originale, selon des sources administratives. La différence constitue le montant des prestations d'AE non versées associées à un RT, bien que ces économies ne soient pas nécessairement attribuables à un RT. (Nous examinons plus en détail la question de l'attribution dans les chapitres suivants.) Cette définition de l'AE non versée est conforme à celle qu'utilisent tous les secteurs de compétences pour leurs évaluations dans le cadre de l'EDMT.

Selon cette méthode, le total des prestations d'AE non versées aux non-apprentis est de 12,7 millions de dollars et de 39,1 millions dans le cas des apprentis. Ce total (51,8 millions de dollars) correspond à 52 p. 100 de la cible pour l'année financière 1997-1998. Le tableau 19 présente ces résultats.

Tableau 19 Prestations d'AE non versées aux participants des PSA entre le 1er novembre 1997 et le 31 octobre 1998	
	000 $
Participants non-apprentis :	
SACE	4 171
PFC	3 041
PPC	431
PTI	282
MVC	725
PFCE	165
PP	3 876
Total pour les non-apprentis	12 690
Apprentis	39 107
Total pour tous les participants	**51 797**

7.2 Analyse cas par cas de la mesure des résultats à court terme selon la DGIRH et notre évaluation

Au cours de notre enquête, nous avons recensé 631 participants non-apprentis ayant une expérience post-intervention suffisamment longue au moment de l'enquête pour que l'on puisse estimer leur situation à l'égard du RT, et la valeur des prestations non versées. Seuls 610 d'entre eux pouvaient être comparés au fichier des résultats de décembre 1998 de la DGIRH, après avoir exclu les cas où la semaine du début de l'intervention était différente, ainsi que la semaine du début de la période de prestations (DPP) dans le cas des prestataires actifs.

Dans cet échantillon, la DGIRH a relevé 40 p. 100 de prestataires actifs non-apprentis et 46 p. 100 de clients réadmissibles pouvant faire état d'un RT. Les chiffres correspondants d'après notre enquête sont de 69 p. 100 et 66 p. 100, respectivement. (Il convient de signaler qu'en raison du cadre de notre enquête, nous avons inclus jusqu'à un mois et demi de plus dans la période qui a suivi les PSA. Certaines des disparités entre notre évaluation et les résultats de la DGIRH pourraient s'expliquer par cette différence dans la période de référence.)

Le tableau 20 présente une comparaison plus détaillée des résultats de la DGIRH et de l'évaluation en ce qui a trait au retour au travail. Les deux résultats concordent dans seulement 57 p. 100 des cas pour ce qui est des prestataires actifs, soit 33 p. 100 lorsque les deux intervenants comptabilisent un RT et 24 p. 100 lorsqu'ils n'en comptabilisent aucun. Pour ce qui est des clients réadmissibles, les deux mesures aboutissent aux mêmes résultats pour 44 p. 100 des clients, les deux intervenants comptabilisant 28 p. 100 de RT et aucun dans 16 p. 100 des cas.

Tableau 20
Comparaison de l'estimation du nombre de RT selon la DGIRH et l'évaluation dans le cas des prestataires actifs non-apprentis et des clients réadmissibles

RT comptabilisés			Prestataires actifs	Clients réadmissibles
Mesures	**DGIRH**	**Évaluation**	**%**	**%**
En accord	Oui	Oui	33	28
	Non	Non	24	16
Total			57	44
En désaccord	Oui	Non	8	18
	Non	Oui	36	38
Total			43	56

Les responsables de l'évaluation ont tendance à comptabiliser plus de RT que la DGIRH. Selon l'évaluation, 36 p. 100 des prestataires actifs et 38 p. 100 des clients réadmissibles auraient fait l'objet d'un RT, ces résultats ne concordant pas avec ceux de la DGIRH. Cette dernière estime qu'il y aurait 8 p. 100 des prestataires actifs et 18 p. 100 des clients réadmissibles dans ce cas, ce qui va à l'encontre des résultats de l'enquête. Si on suppose que l'évaluation permet de relever avec exactitude le nombre de RT, on conclut que la méthode de la DGIRH n'est pas une bonne façon de calculer le nombre de ces retours.

Lorsqu'un RT est confirmé, selon la méthode de la DGIRH (appliquée pour le fichier des résultats de décembre), on calcule le montant des prestations non versées au moyen d'une formule qui tient compte du taux de prestations, du nombre de semaines admissibles et des semaines sans prestations, tout en traitant différemment ces dernières selon qu'elles tombent ou non pendant la période de référence de l'évaluation du RT. Dans le cadre de l'évaluation, on évalue le total des prestations admissibles, duquel on retranche celui des prestations versées selon la méthode appliquée dans tous les secteurs de compétences pour les évaluations. Selon la DGIRH, la moyenne des prestations d'AE non versées s'élève à 2 871 $ et, dans le cas de l'évaluation, à 2 823 $. Selon l'évaluation, la proportion des RT est bien plus élevée, ce qui se traduit par un total de 967 417 $ en prestations d'AE non versées au groupe auquel s'applique cette comparaison, montant qui serait de 553 287 $ selon la DGIRH.

7.3 Pertinence des indicateurs de résultats à court terme et de la méthode de calcul utilisée

Les indicateurs de résultats à court terme (les cibles), établis dans le cadre de l'EDMT, reposent sur les éléments suivants :

- proportion des participants qui sont des prestataires actifs;
- retour au travail des participants;
- prestations d'AE non versées aux participants qui retournent au travail.

Nous avons, dans les chapitres précédents, présenté nos constatations au sujet de ces cibles. Nous examinerons maintenant leur pertinence, ainsi que celle des méthodes de calcul utilisées.

7.3.1 Problèmes liés à la mesure des résultats

Les cibles fixées constituent les mesures clés des résultats obtenus dans le cadre de l'EDMT, mais ce ne sont que des indicateurs. Elles ne doivent pas et ne devraient pas être considérées comme des mesures exactes. Cependant, leur valeur comme indicateurs doit être fondée sur leur capacité à donner une image juste du succès éventuel de l'EDMT.

a) Les apprentis sont un facteur de biais

Une proportion importante des objectifs atteints peut être attribuée aux activités des apprentis, qui reçoivent un soutien financier en vertu de la partie I de l'AE afin de participer au volet formation théorique de leur apprentissage. Ces personnes ne peuvent être considérées comme étant en chômage selon la définition stricte des critères d'admissibilité aux PSA, et ne le sont pas non plus selon la définition courante du chômage. Lorsqu'elles poursuivent leur apprentissage dans le cadre du volet formation en cours d'emploi, le retour auprès de leur employeur ne peut équivaloir au retour au travail d'un travailleur en chômage. De la même façon, il ne peut y avoir d'équivalent aux prestations d'AE non versées à un travailleur en chômage, puisque les prestations restantes ne seront versées en aucune façon. De plus, moins du tiers des apprentis suivant une formation reçoivent un soutien financier à cet égard dans le cadre de l'EDMT. Il n'est donc pas certain, dans leur cas, que l'on puisse attribuer les succès obtenus à l'EDMT.

En conséquence, dans la mesure où la cible inclut les apprentis, on ne peut prétendre qu'il s'agit de l'impact réel de l'EDMT. Les apprentis créent un biais inhérent qui se traduit par une surévaluation des répercussions potentielles.

b) Résultats ou objectif administratif

La proportion des clients prestataires actifs peut être un objectif administratif, mais il est peu probable qu'elle puisse constituer une mesure utile des résultats à court terme de l'EDMT. Les cibles fondées sur le nombre de clients, selon leur situation par rapport à l'AE, constitueraient une mesure de succès plus valable, et certainement une mesure plus utile pour comparer les résultats au fil du temps.

De plus, étant donné que seuls les apprentis qui sont des prestataires actifs sont considérés comme des participants, la mesure des résultats est quelque peu faussée en ce qui concerne la proportion des clients actifs. Selon les données du Système à accès direct de l'assurance (SADA) de DRHC, 10 547 apprentis ont bénéficié d'une intervention. Cependant, 6 444 apprentis seulement, soit 61 p. 100, sont visés par les cibles de l'EDMT en raison de leur situation de prestataires actifs.

c) Résultats bruts ou nets

Il convient de remarquer que les prestations d'AE non versées constituent une réduction des dépenses engagées en vertu de la partie I de l'AE seulement. Pour obtenir cette réduction, on engage, en vertu de la partie II, d'autres dépenses, qui peuvent être

inférieures, égales ou supérieures à celles que l'on engagerait en vertu de la partie I. Dans une perspective plus vaste, où les fonds de l'AE sont pris en compte et non la partie I seulement, les prestations d'AE non versées ne constituent pas des « économies », ni des « prestations non versées » au client. Cette façon de qualifier les choses risque de prêter à confusion.

d) Objectifs déclarés non atteints

Les objectifs déclarés de la mesure des prestations d'AE non versées sont les suivants : indiquer la rapidité du retour au travail; mettre l'accent sur les ressources des personnes au début de leur période de prestations; et établir une comparaison entre le rendement actuel et le rendement antérieur. (DGIRH, *Cadre de responsabilité : méthodes de mesure*, 23 septembre 1998). Ces objectifs seraient mieux servis par une mesure des semaines de prestations utilisées avant l'intervention qui a mené à un RT, ou des semaines restantes au moment où la personne retourne au travail.

7.3.2 Problèmes liés à la mesure des résultats

La Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines (DGIRH) est chargée de mesurer les résultats selon les indicateurs à court terme. Elle révise constamment ses méthodes de mesure et ses algorithmes de calcul.

Dans ce chapitre, nous portons un jugement sur les méthodes appliquées en décembre 1998 pour établir le fichier des résultats. Par la suite, la Direction a révisé ses méthodes de calcul des RT et des prestations d'AE non versées.

Nous avons pu relever les problèmes ci-dessous relatifs aux méthodes utilisées pour constituer le fichier des résultats de décembre 1998.

a) Prestataires actifs

La méthode utilisée pour évaluer le RT des prestataires actifs est habituellement désignée par la règle des 12 semaines, ou des 25 p. 100. Selon celle-ci, on évalue les données administratives sur les prestations d'AE versées à une personne pour établir un RT. Un RT est enregistré dans le cas d'un prestataire actif (auquel correspond un plan d'action ou une session de groupe dans le système du SNSE, ou, dans le cas d'un apprenti, s'il figure au Fichier principal des prestations et des trop-payés (FPTP), dont les prestations d'AE qui lui ont été versées pendant 12 semaines consécutives (ou les semaines restantes de prestations si elles sont inférieures à 12) sont égales ou inférieures à 25 p. 100 des prestations admissibles. On estime alors que le « signal » prévu au FPTP a été déclenché. À partir de ce moment, on réduit les prestations d'AE d'une somme rigoureusement équivalente si les revenus dépassent de 25 p. 100 le taux des prestations (ou excèdent 50 $ dans le cas d'un taux de prestation inférieur à 200 $). Le problème, c'est qu'on ne tient pas compte du fait qu'un taux de prestations inférieur à 25 p. 100 ne signifie pas nécessairement que la personne touche un revenu, ni qu'elle est réellement retournée au travail. Il existe de nombreuses raisons, autres qu'un revenu déclaré du travail, pour expliquer le refus de verser des prestations, d'où une surévaluation potentielle du nombre de RT des prestataires actifs.

Une fois établie l'existence d'un RT selon cette formule, on calcule les prestations d'AE non versées au moyen d'une formule qui, implicitement, ne tient pas compte des prestations partielles qui ont été versées. Bien que le calcul du RT tienne compte des prestations versées au cours des 12 semaines, jusqu'à concurrence de 25 p. 100 du montant admissible, les prestations versées au cours de cette période ne sont pas déduites, d'où une surestimation éventuelle des prestations d'AE non versées. De la même façon, on intègre dans le calcul toutes les prestations non versées avant le RT, quelle qu'en soit la raison. Pourtant, les prestations d'AE non versées ne permettent pas de savoir la raison pour laquelle on n'a pas versé d'AE. Par exemple, les indemnités de départ peuvent provoquer un non-paiement de l'AE, ce dont tient compte la DGIRH, bien que ces indemnités n'aient rien à voir avec le retour au travail (non attribuable).

b) Clients réadmissibles et prestataires actifs après la période de prestations

Les clients réadmissibles ne reçoivent aucun soutien en vertu de la partie I de l'AE. Il est donc impossible d'établir leur retour au travail en utilisant la méthode dont nous avons parlé pour les prestataires actifs. Au lieu de cela, on fait un suivi douze semaines après la fin de l'intervention afin de déterminer si la personne travaille ou non. Cette méthode est également utilisée dans le cas des prestataires actifs qui n'ont pas été identifiés comme étant retournés au travail avant la fin de leur période de prestations.

Dans la mesure où ce suivi n'est pas fait, la méthode utilisée risque de se traduire par une sous-évaluation du nombre de RT. Cependant, s'il y a suivi, la réponse à la question d'enquête « Travaillez-vous ? » a toutes les chances de ne pas être la même que celle à la question « Avez-vous repris le travail? ». L'enquête n'a de valeur qu'à un moment bien précis et présente un potentiel de sous-évaluation ou de surévaluation du nombre réel de RT.

Étant donné que les clients réadmissibles ne reçoivent aucun soutien en vertu de la partie I de l'AE, on ne fait aucun calcul des prestations d'AE non versées dans leur cas.

7.4 Autres mesures des résultats à court terme

Au cours de l'évaluation, nous avons examiné d'autres mesures de résultats à court terme qu'il serait possible d'appliquer pour remplacer celles que la DGIRH a utilisées pour le fichier des résultats de décembre. Basées sur le système, ces autres mesures mettent l'accent sur les prestataires actifs, qui constituent l'essentiel des participants de l'EDMT, et excluent les apprentis, en raison de leur absence du fichier des résultats de décembre. (Ceci ramène notre échantillon réel à 494 prestataires actifs non-apprentis.)

Cette mesure de remplacement est une amélioration de la méthode de calcul des RT et des prestations non versées de la DGIRH qui tient davantage compte des données disponibles dans les systèmes administratifs. En ce qui concerne le calcul des RT, on se sert, dans ce cas, des revenus déclarés ou des motifs de non-déclaration pour définir le travail. Cela contraste avec l'insistance de la DGIRH sur les prestations versées, résultat qui peut être faussé par les prestations réduites pour des raisons non liées au travail (les indemnités de départ, par exemple). Avec l'autre mesure de calcul des prestations d'AE non versées, on

examine la durée restante de la période de prestations, que l'on compare ensuite avec les prestations réellement versées après le RT. Cette façon de procéder constitue une amélioration de l'approche de la DGIRH pour les raisons suivantes :

- la totalité de la période de prestations est prise en compte;
- on ne tient pas compte des prestations d'AE versées pendant la période de calcul du RT;
- toute semaine avant le RT, où le revenu est égal à zéro, est considérée comme une semaine sans prestations et, par conséquent, ne peut être attribuée au RT;
- on peut tenir compte des prestations d'AE qui ne peuvent être reportées.

Avec cette méthode de remplacement, on peut calculer le RT dans la mesure où le prestataire est marqué d'un code de cessation qui permet de déterminer que les prestations restantes ne sont pas versées (p. ex., le prestataire a cessé de transmettre des déclarations avant la fin de sa période de prestation), ou si, pendant 12 semaines consécutives (ou les semaines de prestations qui restent), la personne :

- déclare des revenus suffisants pour réduire les prestations d'AE à 25 p. 100 ou moins;
- ne donne aucune information ou ne renvoie pas sa carte. (La raison probable est qu'elle est de retour au travail. Parmi les autres possibilités, mentionnons le décès ou une maladie ou blessure grave.) Nous vérifions cette possibilité au moyen du code de cessation en cas de décès. En cas de maladie ou de blessure, nous suspendons le dossier, tout comme la DGIRH.

Quand on a repéré un RT avec cette méthode de remplacement, on calcule les prestations d'AE non versées en faisant le total des prestations qui restaient à payer au moment du RT, et en retranchant les prestations qui ont été réellement versées jusqu'à la fin de la période d'admissibilité. Les prestations restantes excluent celles qui ne peuvent être reportées (les prestations d'AE qui ne pouvaient être utilisées dans les 52 semaines suivant le début de la demande).

Nous allons montrer, au moyen d'exemples, les différences entre la méthode de la DGIRH et la mesure de remplacement de l'AE non versée.

Le tableau 21 présente les cas hypothétiques de quatre personnes (A, B, C et D), ayant toutes droit à une période de 24 semaines de prestations dont le montant s'élève à 400 $ par semaine. Elles ont participé à une intervention dès la semaine 1, mais leurs prestations hebdomadaires varient au cours de leur période d'admissibilité. Les revenus (non affichés) sont la cause de la baisse des prestations pendant la période de RT, de sorte qu'un RT a été établi pendant la semaine 13 pour les personnes A, B et C, et pendant la semaine 1, pour la personne D, selon la méthode de la DGIRH et la méthode de remplacement.

Tableau 21
Exemple de comparaison des résultats

Participants	Prestations d'AE hebdomadaires			
	1 à 4	5 à 8	9 à 12	13 à 24
A	400 $	400 $	400 $	0 $
B	400 $	400 $	400 $	50 $
C	400 $	0 $	400 $	50 $
D	50 $	50 $	50 $	50 $

La formule utilisée par la DGIRH pour calculer les prestations non versées dans le fichier des résultats de décembre est la suivante :

TAUX DE PRESTATION X (SEMAINES D'ADMISSIBILITÉ - [SEMAINES D'AE PAYÉE OÙ LE MONTANT EXCÈDE 0 $ - SEMAINES PAYÉES PENDANT LA PÉRIODE DE RT OÙ LE MONTANT EXCÈDE 0 $])

Dans la formule de remplacement, nous soustrayons les prestations d'AE versées après le début de la période de RT des prestations restantes au début du RT. Cette mesure met l'accent sur la seule période pendant laquelle des prestations sont imputables.

Le tableau 22 montre les prestations d'AE non versées selon la personne et la méthode utilisée.

Tableau 22
Résultats selon la méthode de la DGIRH et une autre mesure des prestations d'AE non versées

Participants	Prestations d'AE non versées	
	DGIRH	Autre mesure
A	4 800 $	4 800 $
B	4 800 $	4 200 $
C	6 400 $	4 200 $
D	4 800 $	8 400 $

La méthode de remplacement donne la valeur réelle des prestations non versées dans chaque cas. Celle de la DGIRH permet de calculer la valeur réelle des prestations pour le cas le plus simple, représenté par la personne A. Avec la méthode de la DGIRH, on calcule :

- trop de prestations d'AE non versées à la personne B, car la méthode ne tient pas compte des prestations partielles versées pendant la période de RT;
- trop de prestations d'AE non versées à la personne C, car on attribue à tort les prestations non versées à la période précédant le RT;
- trop peu de prestations d'AE non versées à la personne D, car sa période d'admissibilité se poursuit après son retour au travail, de sorte qu'elle touche des prestations inférieures à celles auxquelles elle aurait droit, mais qui sont supérieures à zéro.

Bien qu'on ne le voit pas dans ce tableau, la méthode de la DGIRH risque également de calculer un montant trop élevé de prestations d'AE non versées en incluant les prestations

d'AE qui ne peuvent être reportées. Là encore, la méthode de remplacement permet de calculer de façon exacte les prestations non versées.

7.5 Comparaison des résultats selon la méthode de la DGIRH et la méthode de remplacement

Le tableau 23 présente une comparaison des résultats de 494 non-apprentis, selon la méthode de la DGIRH et la méthode de remplacement. Comme le montre ce tableau, la DGIRH a relevé beaucoup plus de RT dans l'échantillon, mais une moyenne et un total inférieurs de prestations d'AE non versées, probablement parce que certains clients identifiés comme étant retournés au travail ne l'étaient pas.

Selon la méthode de remplacement, le montant total des prestations d'AE non versées s'établit à 860 171 $, ce qui correspond plus ou moins aux 967 417 $ de l'évaluation :

- qui comportait un mois et demi supplémentaire de données, période pendant laquelle il est possible que l'on ait enregistré un RT et des prestations non versées;
- qui faisait appel à un échantillon légèrement différent, parce que la semaine du début de l'intervention et celle du DPP n'est pas las même.

Tableau 23
Comparaison de la mesure des résultats pour les clients actifs non-apprentis

		Prestations d'AE non versées	
	RT	Moyenne	Total
	(N^{bre})	($)	($)
Clients non-apprentis			
DGIRH	254	2 415	613 516
Autre méthode	130	6 617	860 171

7.6 Changement des méthodes de la DGIRH

La DGIRH a récemment modifié ses méthodes pour évaluer les indicateurs de résultats à court terme. La détermination du RT repose maintenant sur le revenu du prestataire et une période de non-déclaration pour conclure que la personne a repris le travail, méthode fidèle à la méthodologie que nous décrivons dans ce rapport. Cette méthode révisée devrait permettre de faire une meilleure évaluation des RT.

La DGIRH a également adopté une nouvelle formule pour calculer les prestations d'AE non versées :

TAUX DE PRESTATION X (SEMAINES D'ADMISSIBILITÉ - SEMAINES PAYÉES LORSQUE LE MONTANT VERSÉ EST SUPÉRIEUR À 0 $)

Avec cette nouvelle formule, le montant des prestations d'AE non versées aux personnes A, B, C et D des exemples précédents, serait de 4 800 $, 0 $, 1 600 $ et 0 $, respectivement. Cette nouvelle formule ne tient compte implicitement des prestations non versées que dans le cas où les prestations sont égales à 0. Ainsi, cette nouvelle méthode permet à la DGIRH de calculer le montant exact dans le cas simple de la personne A. La méthode de la DGIRH calcule :

- trop peu de prestations d'AE non versées aux personnes B et D, car elle traite les prestations réduites qui ont été versées pendant la période de RT comme s'il s'agissait de prestations complètes;

- trop de prestations d'AE non versées dans le cas de la personne C, car la méthode attribue à tort les prestations non versées avant la période de RT et trop peu de prestations d'AE non versées en traitant les prestations réduites qui ont été versées pendant la période de RT comme s'il s'agissait de prestations complètes. Le résultat net est trop peu de prestations d'AE non versées.

Avec cette nouvelle méthode, la DGIRH risque également de calculer un montant trop élevé de prestations d'AE non versées en incluant les prestations qui ne peuvent être reportées. Là encore, la méthode de remplacement permettrait de calculer de façon exacte les prestations non versées.

Le calcul des prestations d'AE non versées serait plus précis et plus simple également si la DGIRH décidait d'adopter la formule de remplacement basée sur les prestations qui ont été réellement versées au lieu des prestations supérieures à 0 $, et qui met l'accent sur les prestations d'AE restantes au début de la période de RT et les prestations d'AE non versées après cette date.